



L'ACCUEIL DES VÉHICULES

Manuel de Formation Opérationnelle - Portier d'Hôtel

Sommaire du Programme

MODULE 1	Introduction : Le premier contact motorisé
MODULE 2	Préparation et sécurisation de la zone d'accueil (Le Driveway)
MODULE 3	Identification à distance (Types de véhicules, plaques, VIP)
MODULE 4	L'approche du véhicule : Posture, timing et sécurité
MODULE 5	L'ouverture des portières : Technique, parapluie et protection
MODULE 6	Le premier contact verbal au client (Formules d'accueil)
MODULE 7	La gestion des bagages depuis le coffre : Extraction et comptage
MODULE 8	L'interaction avec le chauffeur (Taxi, VTC, Chauffeur privé)
MODULE 9	La coordination avec le service voiturier : Transmission des clés
MODULE 10	Le ticket de voiturier et l'état des lieux rapide du véhicule
MODULE 11	Gérer l'affluence de véhicules : Triage et priorisation
MODULE 12	L'accueil des véhicules spéciaux : Bus, limousines et motos
MODULE 13	Le départ du véhicule et le protocole de prise de congé
MODULE 14	Les erreurs fatales lors de l'accueil d'un véhicule
MODULE 15	La sécurité et la prévention des accidents sur le parvis
MODULE 16	Cas Pratique FAHO N°1 : Arrivée d'un VIP sous une tempête
MODULE 17	Cas Pratique FAHO N°2 : Embouteillage de taxis devant l'entrée
CONCLUSION	Grille d'Évaluation "Accueil des véhicules"

MODULE 1 : Le premier contact motorisé

1.1. La véritable frontière de l'hôtel

L'expérience du client dans un hôtel de luxe ne commence pas au comptoir de la réception, ni même dans le hall. Elle débute à l'instant où son véhicule franchit le parvis (le Driveway). Le portier est l'ambassadeur de ce tout premier moment.

1.2. L'enjeu de la transition

Le client sortant d'un véhicule (surtout après un long trajet depuis l'aéroport) est souvent fatigué, désorienté ou stressé par la circulation. L'accueil du véhicule doit donc être perçu comme un transfert de responsabilité : l'hôtel prend le relais sur la logistique, permettant au client de se détendre instantanément.

MODULE 2 : Sécurisation de la zone d'accueil

2.1. Le "Driveway", scène du Portier

Avant même qu'une voiture n'arrive, la zone de dépose-minute doit être impeccable et sécurisée. C'est la vitrine extérieure de l'établissement.

2.2. Préparation du terrain

- **L'inspection visuelle** : S'assurer qu'aucun déchet, clou ou verre brisé ne se trouve sur la voie. La propreté du sol doit être irréprochable.
- **Le dégagement** : Les chariots à bagages doivent être rangés sur les côtés, jamais en plein milieu du passage. L'axe d'arrêt de la voiture doit être dégagé.
- **La gestion du stationnement** : Empêcher le stationnement sauvage. Les livreurs ou taxis en attente ne doivent pas encombrer la zone d'arrêt VIP située juste devant les portes.

MODULE 3 : Identification à distance

3.1. Voir avant d'être vu

Le portier d'excellence anticipe. Il est capable d'identifier le type d'arrivée bien avant que le véhicule ne soit totalement arrêté.

3.2. Les éléments de reconnaissance

1. **La forme du véhicule** : L'arrivée d'un taxi, d'une limousine ou d'un SUV familial implique des besoins logistiques différents (nombre de bagages, enfants, discrétion).
2. **Lecture des plaques (Habituels)** : Mémoriser les plaques des véhicules personnels des clients fidèles ou de leurs chauffeurs privés. Cela permet de déclencher l'accueil par le nom.
3. **Alerte de la guérite** : Si l'hôtel dispose d'une sécurité en amont, écouter la radio : *"Portier, berline noire en approche, plaque ABC"*.

MODULE 4 : L'approche du véhicule

4.1. Le timing parfait

S'approcher trop tôt crée de l'anxiété chez le chauffeur ; s'approcher trop tard crée de la frustration chez le client qui a dû ouvrir sa portière seul.

4.2. La chorégraphie de l'approche

- **Le repérage** : Se tenir prêt sur le bord du trottoir, posture droite, regard bienveillant vers le véhicule qui ralentit.
- **Le guidage subtil** : D'un léger geste de la main ou d'un signe de tête, indiquer au chauffeur le point d'arrêt exact souhaité (au niveau du tapis rouge ou de l'auvent).
- **L'attente de l'arrêt complet** : **Ne jamais toucher** la poignée tant que le véhicule n'est pas totalement immobile et que le frein à main ou la position "Parking" n'est pas enclenchée.

MODULE 5 : L'ouverture des portières

5.1. Sécurité et élégance

C'est le moment de vérité physique. L'ouverture de la portière doit protéger le client tout en lui offrant une sortie digne.

5.2. Protocole de la Main Protectrice

- **Positionnement** : Se placer du côté du trottoir (pour la sécurité). Si un passager est côté route, sécuriser la rue avant de l'ouvrir.
- **L'ouverture** : Ouvrir doucement d'une main. L'autre main vient immédiatement se placer "en pont" au-dessus du cadre de la porte pour protéger la tête du client lors de sa sortie.
- **Assistance** : Pour les véhicules bas (voitures de sport) ou hauts (SUV), proposer son bras ou sa main pour aider le client (notamment les dames ou personnes âgées) à s'extraire.

MODULE 6 : Le premier contact verbal

6.1. Accueillir avec la voix

Au moment même où le client se lève et que le contact visuel s'établit, la première phrase doit résonner comme une promesse de confort.

6.2. Le triptyque de bienvenue

1. **La salutation temporelle** : *"Bonjour"* ou *"Bonsoir"* (en fonction de l'heure, jamais "Salut" ou de termes familiers).
2. **Le titre de civilité** : *"Monsieur"*, *"Madame"*, ou le nom de famille si identifié.
3. **L'accueil dans l'établissement** : *"Soyez le bienvenu à l'hôtel FAHO."* ou *"Avez-vous fait un bon voyage ?"*. Le ton doit être chaleureux et mesuré.

MODULE 7 : La gestion des bagages depuis le coffre

7.1. Assurer la traçabilité

Pendant que le client sort, l'attention se porte sur le coffre. C'est ici que les erreurs de perte de bagages surviennent le plus souvent.

7.2. Le processus d'extraction

- **Pro-activité** : Se diriger vers le coffre avant même que le client ne le demande. Si le chauffeur s'en charge, l'assister immédiatement.
- **L'inventaire à voix haute** : Compter les bagages devant le client ou le chauffeur : *"Je prends en charge vos deux valises et votre mallette, Monsieur."*
- **L'étiquetage instantané** : Poser immédiatement les étiquettes bagages (luggage tags) et remettre le reçu au client, ou passer le relais vocalement au bagagiste : *"Deux pièces pour le bagagiste s'il vous plaît."*

MODULE 8 : L'interaction avec le chauffeur

8.1. Des partenaires logistiques

Qu'ils soient taxis, VTC ou chauffeurs privés, ils sont des acteurs essentiels. La courtoisie du portier à leur égard se reflète sur l'image de l'hôtel.

8.2. Gestion des différents chauffeurs

- **Le Taxi** : L'assister pour décharger vite, s'assurer que le client n'oublie rien sur la banquette, et faire avancer le taxi dès la course payée.
- **Le VTC (Uber etc.)** : Vérifier discrètement que le passager correspond bien à l'arrivée prévue. Ne pas laisser le VTC bloquer l'entrée s'il attend une nouvelle course.
- **Le Chauffeur Privé / Maître d'hôtel** : Demander s'il reste à l'hôtel, s'il a besoin que le véhicule soit garé, ou s'il revient chercher le client plus tard. Gérer le stationnement VIP.

MODULE 9 : Coordination avec le Voiturier

9.1. La prise en charge du véhicule personnel

Si le client arrive avec son propre véhicule, le portier doit organiser la transition fluide de la voiture vers le service voiturier.

9.2. Le transfert de propriété temporaire

1. **L'information** : Expliquer le service : *"Monsieur, si vous le souhaitez, notre voiturier peut prendre en charge votre véhicule. Le stationnement est de X euros par jour."*
2. **L'arrêt moteur** : Demander au client de couper le contact ou de laisser les clés sur le contact selon le protocole de l'hôtel.
3. **Le signal** : Appeler visuellement ou par radio le voiturier (Valet) pour qu'il prenne place immédiatement dans le véhicule, évitant ainsi un blocage de l'entrée.

MODULE 10 : Ticket voiturier et état des lieux

10.1. Protéger l'établissement juridiquement

Prendre les clés d'un véhicule de luxe implique une grande responsabilité. Un état des lieux ultra-rapide est requis.

10.2. L'inspection express

- **Le tour du véhicule (Walk-around) :** Pendant que le client sort ses affaires, le portier (ou voiturier) fait un tour discret de 10 secondes pour repérer les rayures ou dégâts majeurs.
- **L'annotation :** Noter toute anomalie sur le ticket voiturier (ex: éraflure pare-choc avant droit).
- **La remise du ticket :** Donner le talon au client avec courtoisie : *"Voici votre ticket de retrait, Monsieur. Votre véhicule est entre de bonnes mains."*

MODULE 11 : Gérer l'affluence de véhicules

11.1. Le triage intelligent

À certaines heures (check-in, dîner), plusieurs véhicules peuvent arriver simultanément. Le portier devient alors un véritable contrôleur aérien.

11.2. Stratégies de priorisation

- **Règle du Premier Arrivé** : Sauf urgence ou VIP absolu, traiter les véhicules dans leur ordre d'arrivée.
- **La consigne d'avancement** : Faire avancer le premier véhicule au bout de la zone de dépose pour libérer l'arrière, permettant à 2 ou 3 véhicules de stationner en ligne.
- **Contact Visuel Multiples** : Si vous gérez un client, faites un signe de tête au second véhicule pour lui montrer qu'il a été vu et qu'il sera pris en charge dans un instant. Ne le laissez pas dans le doute.

MODULE 12 : L'accueil des véhicules spéciaux

14.1. Les hors-gabarit

Tous les véhicules ne sont pas des berlines. L'arrivée d'un format inhabituel demande une logistique différente.

14.2. Protocoles adaptés

1. **Les Bus de Tourisme** : Ne jamais les faire stationner devant l'entrée principale. Les diriger vers la zone de déchargement de groupe. Aider le chauffeur pour la soute à bagages.
2. **Les Limousines** : Elles demandent un grand rayon de braquage. Le portier doit bloquer momentanément le trafic pour les laisser s'insérer. Multiplier l'attention à l'ouverture des portières très lourdes.
3. **Motos de luxe** : Accueillir le motard, proposer une aide pour le casque et l'équipement, et lui indiquer une place de stationnement sécurisée spécifique (souvent très visible et surveillée).

MODULE 13 : Le départ du véhicule

13.1. L'image finale

Le moment où le véhicule quitte le parvis scelle définitivement le souvenir du client concernant son séjour.

13.2. Le protocole de prise de congé

- **Le chargement contrôlé** : Vérifier que tous les bagages (chariot vidé) sont bien dans le coffre avant que le client ne monte.
- **L'installation** : Ouvrir la porte, protéger la tête, aider à l'installation et s'assurer que le client est prêt avant de fermer doucement.
- **La salutation** : *"Au revoir Monsieur, merci d'avoir choisi l'Hôtel FAHO. Bon voyage."*
- **Le regard prolongé** : Reculer d'un pas, mains derrière le dos, et suivre le véhicule des yeux jusqu'à ce qu'il quitte le parvis.

MODULE 14 : Les erreurs fatales

14.1. Ce qui détruit l'expérience

Un seul geste malvenu lors de l'accueil d'un véhicule peut coûter au client, ou endommager du matériel de grande valeur.

14.2. Les interdictions strictes

- **Toucher la carrosserie** : Les mains du portier (ou les gants) ne doivent toucher que la poignée. Ne jamais s'appuyer sur le toit ou le capot d'une voiture.
- **Claquer les portes** : Une portière de voiture de luxe se ferme fermement mais avec la paume, sans jamais forcer. L'usage de la violence est interdit.
- **Fouiller dans l'habitacle** : Si un client oublie un objet, appelez-le, mais ne plongez pas le haut de votre corps dans l'habitacle sans permission pour le récupérer.

MODULE 15 : Sécurité et prévention

15.1. Protéger les vies et le matériel

Le parvis est une zone où se mêlent piétons, chariots lourds et véhicules motorisés. Le risque d'accident est réel.

15.2. Posture de vigilance

1. **Le sens de circulation** : Le portier doit faire respecter strictement le sens unique du Driveway. Aucune marche arrière n'est tolérée si elle n'est pas guidée par le portier.
2. **Angle mort** : Ne jamais se positionner dans l'angle mort d'un SUV ou d'un Van qui recule.
3. **Enfants et Animaux** : Dès l'ouverture des portières, soyez extrêmement vigilant si des enfants ou des chiens sortent précipitamment côté route. Vous devez physiquement faire barrage pour les orienter vers le trottoir.

MODULE 16 : Cas Pratique FAHO N°1

Arrivée d'un VIP sous une pluie battante

Contexte (Hôtel FAHO) : Le temps est affreux. Le vent souffle et la pluie tombe fort. Une berline noire aux vitres teintées s'approche lentement.

L'Action du Portier :

1. **Préparation :** Le portier est déjà sur le trottoir, grand parapluie ouvert, droit, attendant que le véhicule s'arrête parfaitement sous l'auvent partiel.
2. **Protection maximale :** Il ouvre la portière, place le parapluie en inclinaison forte pour contrer le vent, quitte à ce que son propre uniforme soit exposé. La tête du client est protégée par sa main libre.
3. **Guidage :** Il accompagne le VIP à l'intérieur, pendant qu'un bagagiste, lui aussi équipé, court sécuriser les bagages du coffre sans les mouiller.

MODULE 17 : Cas Pratique FAHO N°2

L'embouteillage de taxis

Contexte : À l'heure du dîner, trois taxis tentent de déposer des clients, tandis que deux autres taxis appelés par la réception attendent des départs. Le parvis est saturé et un concert de klaxons commence.

L'Action du Portier (Régulation) :

1. **Le Calme :** Le portier ne s'énerve pas. Il lève une main ferme mais polie pour exiger le silence (plus de klaxons).
2. **Le Triage :** Il indique aux deux taxis en attente de faire le tour du pâté de maison ou de s'éloigner momentanément, car le flux de dépose est prioritaire.
3. **Optimisation :** Il fait avancer le premier taxi au maximum de la zone, permettant aux deux autres de s'insérer. L'équipe de bagagistes est appelée en renfort par radio pour vider les 3 coffres en moins d'une minute.

CONCLUSION : Grille d'Évaluation

L'Accueil Motorisé d'Excellence

Le parvis est le théâtre du portier. Son habileté à gérer les véhicules, à ouvrir les portières avec élégance et à désamorcer le stress du voyage définit le standard de luxe de l'établissement.

Checklist "Accueil des Véhicules"

- [] Ai-je **anticipé l'arrivée** en repérant le véhicule et son placement ?
- [] Ai-je **protégé la tête** du client lors de l'ouverture de la portière ?
- [] Ai-je **salué courtoisement** dès le premier contact visuel ?
- [] Ai-je géré les bagages avec **comptage et traçabilité** ?
- [] Ai-je refermé la portière **sans jamais la claquer ni toucher la carrosserie** ?



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.