



COMPORTEMENT ET COURTOISIE

Manuel de Formation Opérationnelle - Portier d'Hôtel

Sommaire du Programme

MODULE 1	Introduction : L'ADN de la courtoisie hôtelière
MODULE 2	La première impression : Le pouvoir du sourire
MODULE 3	L'art de la salutation et les formules de politesse
MODULE 4	L'étiquette verbale : Le choix des mots
MODULE 5	La gestuelle et la posture d'accueil
MODULE 6	L'écoute active et la disponibilité visuelle
MODULE 7	La proactivité : Anticiper pour mieux servir
MODULE 8	Le respect de la proxémie (L'espace personnel)
MODULE 9	L'empathie et l'intelligence émotionnelle
MODULE 10	Le calme sous pression : Gérer les situations délicates
MODULE 11	Courtoisie interne : L'esprit d'équipe et le respect des collègues
MODULE 12	L'étiquette interculturelle : S'adapter au monde
MODULE 13	Le traitement des VIP et la discrétion absolue
MODULE 14	L'adieu : Laisser une dernière impression mémorable
MODULE 15	Les "Faux-Pas" comportementaux à bannir
MODULE 16	Cas Pratique FAHO N°1 : Le client stressé et agressif
MODULE 17	Cas Pratique FAHO N°2 : La barrière de la langue
CONCLUSION	Grille d'Évaluation "Comportement & Courtoisie"

MODULE 1 : L'ADN de la courtoisie

1.1. L'essence de l'hospitalité

La courtoisie n'est pas un ensemble de règles rigides, c'est l'expression sincère du respect et de la considération envers autrui. Pour un portier d'hôtel, la courtoisie est l'outil de travail principal, bien avant la force physique ou la technique.

1.2. Le rôle du Portier

Le portier incarne l'âme de l'établissement. Il est le premier sourire à l'arrivée et le dernier regard au départ. Un comportement courtois, élégant et chaleureux pose immédiatement le cadre du séjour : le client sait qu'il est en sécurité, respecté et attendu.

MODULE 2 : La première impression

2.1. Le pouvoir du sourire

La première impression se forme en moins de 7 secondes. Le sourire est le langage universel de l'hospitalité. Il brise la glace et désarme les tensions liées au voyage.

2.2. Les caractéristiques d'un bon sourire

- **Sincérité (Le sourire de Duchenne)** : Un vrai sourire engage les yeux, pas seulement la bouche. Il doit paraître naturel et non forcé.
- **Le regard (Eye Contact)** : Le sourire doit être accompagné d'un contact visuel direct. Regarder le client dans les yeux montre que vous lui accordez toute votre attention.
- **La constance** : Sourire même en cas de pluie, de froid ou de fatigue. Le client ne doit jamais subir la météo ou l'humeur du portier.

MODULE 3 : L'art de la salutation

3.1. Le premier mot

La salutation verbale confirme l'accueil visuel. Elle doit être prononcée avec un volume adapté (ni trop fort, ni chuchoté) et une articulation parfaite.

3.2. Les formules consacrées

1. **L'adaptation au temps** : *"Bonjour Monsieur"* (jusqu'à 18h), *"Bonsoir Madame"* (après 18h).
2. **L'accueil** : *"Bienvenue à l'Hôtel FAHO."*
3. **L'utilisation du nom** : Si le nom est connu (habitué, étiquette bagage), l'utiliser est le sommet de la courtoisie : *"Bonjour Monsieur Dubois, nous sommes ravis de vous revoir."*

MODULE 4 : L'étiquette verbale

4.1. Le choix des mots

Le vocabulaire utilisé dans un établissement de luxe doit être soutenu, précis et positif. Les tournures familières ou négatives détruisent instantanément la magie de l'expérience.

4.2. Les mots à bannir et leurs remplaçants

À BANNIR (Familiier / Négatif)	À UTILISER (Soutenu / Positif)
"Salut" / "Coucou"	"Bonjour Monsieur / Madame"
"Pas de problème" / "De rien"	"C'est un plaisir" / "Je vous en prie"
"Je ne sais pas"	"Je vais me renseigner pour vous, un instant s'il vous plaît."
"Attendez"	"Je vous prie de bien vouloir patienter un instant."

MODULE 5 : La gestuelle et la posture

5.1. Le corps parle

La courtoisie passe par une posture corporelle qui exprime le respect, la droiture et la disponibilité. Le portier doit avoir une prestance naturelle.

5.2. L'attitude de référence

- **La verticalité** : Se tenir droit, les épaules légèrement en arrière. Ne jamais s'appuyer contre un mur, le pupitre ou une voiture.
- **La position des mains** : Les mains croisées dans le dos (posture d'attente classique) ou devant soi. **Jamais de bras croisés** (fermeture) ni de mains dans les poches (désinvolture).
- **Le guidage** : Ne jamais pointer du doigt. Pour indiquer une direction (ex: la réception), utiliser la main ouverte, paume vers le haut.

MODULE 6 : L'écoute active

6.1. Être pleinement présent

La courtoisie, c'est accorder 100% de son attention à la personne qui parle. L'écoute active démontre au client que sa demande est votre priorité absolue.

6.2. Les signes de l'écoute

1. **L'arrêt des tâches** : Si vous nettoyez un chariot ou parlez à un collègue, arrêtez immédiatement tout mouvement lorsqu'un client vous adresse la parole.
2. **Le langage non-verbal** : Hocher légèrement la tête pour montrer que vous comprenez. Garder le contact visuel.
3. **La reformulation** : *"Si je comprends bien, vous souhaitez un taxi pour l'aéroport à 14h, c'est bien cela Monsieur ?"*

MODULE 7 : La proactivité

7.1. Anticiper pour mieux servir

Le plus haut degré de la courtoisie consiste à répondre à un besoin avant même que le client n'ait eu besoin de l'exprimer.

7.2. La courtoisie en action

- **L'observation** : Voir un client sortir avec des lunettes de soleil et lui indiquer la direction de la plage ou de la piscine.
- **Le bagage** : Ne pas attendre que le client peine avec sa valise lourde. S'avancer et dire : *"Permettez-moi de vous assister avec vos bagages."*
- **Le parapluie** : Ouvrir le parapluie de l'hôtel avant même que le client ne sorte de son véhicule lorsqu'il pleut.

MODULE 8 : La proxémie (L'espace personnel)

8.1. Le respect de la distance

La proxémie est la gestion de l'espace physique entre les individus. Dans le luxe, le client a besoin de sentir que son intimité est préservée.

8.2. Trouver la bonne distance

- **La zone de courtoisie** : Se tenir à environ 1 mètre du client (longueur d'un bras). Trop près, c'est intrusif et agressif. Trop loin, c'est perçu comme de la froideur ou du désintérêt.
- **La bulle familiale** : Ne jamais s'immiscer physiquement entre deux personnes (un couple) qui discutent.
- **L'approche discrète** : Si l'on doit s'approcher par l'arrière (pour prendre un bagage), toujours s'annoncer vocalement : *"Pardonnez-moi Monsieur..."* pour ne pas surprendre.

MODULE 9 : Empathie et intelligence émotionnelle

9.1. Comprendre l'état d'esprit

Un client peut arriver épuisé, stressé par un retard de vol, ou au contraire euphorique pour un voyage de nocces. La courtoisie exige de s'adapter à cette émotion.

9.2. L'adaptation comportementale

1. **Le client fatigué/stressé** : Réduire le flux de paroles. Être rapide, efficace, parler d'une voix calme et apaisante. Ne pas lui imposer une conversation longue.
2. **Le client joyeux/vacancier** : Être plus souriant, plus chaleureux, engager une conversation légère sur la beauté de la ville ou le programme de ses vacances.
3. **Le silence** : Savoir se taire est une forme suprême de courtoisie lorsque le client a visiblement besoin de tranquillité.

MODULE 10 : Gestion des situations délicates

10.1. Conserver son élégance sous pression

La véritable courtoisie se teste lors des conflits. Face à un client en colère ou déraisonnable, le portier doit rester le pilier du professionnalisme.

10.2. Le bouclier de la courtoisie

- **Garder son calme** : Ne jamais monter le ton, ne jamais prendre la colère du client personnellement.
- **L'écoute sans interruption** : Laisser le client vider son sac. Souvent, la colère retombe si la personne se sent écoutée.
- **La méthode LEARN** : Listen (Écouter), Empathize (Compatir), Apologize (S'excuser), React (Réagir), Notify (Notifier la direction).

MODULE 11 : La courtoisie en interne

11.1. L'esprit d'équipe

La courtoisie ne s'adresse pas qu'aux clients. Un portier odieux avec ses collègues ou les chauffeurs détruit l'harmonie de l'hôtel, et cela se ressentira inévitablement côté client.

11.2. Le respect à 360 degrés

- **Avec les collègues** : Bonjour le matin, s'entraider pour les bagages lourds, utiliser le "s'il te plaît" et "merci" à la radio.
- **Avec les chauffeurs (Taxis/VTC)** : Les saluer, les aider si besoin. Un chauffeur respecté parlera en bien de l'hôtel à ses futurs passagers.
- **Devant le client** : Ne jamais réprimander un collègue devant un client. Si une remarque doit être faite, elle se fait en coulisses (Back of House).

MODULE 12 : L'étiquette interculturelle

14.1. S'adapter au monde

L'hôtellerie brasse des nationalités diverses. Ce qui est courtois dans un pays peut être perçu comme impoli dans un autre.

14.2. Quelques codes internationaux

1. **Moyen-Orient** : Éviter les contacts physiques prolongés. Ne pas tendre la main à une femme sauf si elle initie le geste. Remettre les objets (tickets) avec la main droite.
2. **Asie (Japon/Chine)** : Le respect est primordial. Une légère inclinaison de la tête pour saluer est très appréciée. Recevoir et donner les documents (ou pourboires) à deux mains.
3. **Amérique du Nord** : Apprécient un service très convivial, le "Small talk" (petite conversation) et aiment être appelés par leur nom de famille rapidement.

MODULE 13 : Le traitement des VIP

13.1. Le summum de la discrétion

Les célébrités, diplomates ou dirigeants d'entreprise attendent une courtoisie teintée de protection et d'une discrétion absolue.

13.2. L'attitude VIP

- **L'invisibilité bienveillante** : Être là au quart de seconde pour ouvrir la porte, mais baisser légèrement les yeux, ne pas dévisager la célébrité avec insistance.
- **Le secret professionnel** : Ne jamais confirmer la présence du VIP à des passants, photographes ou chauffeurs curieux.
- **L'utilisation du nom** : Si le VIP voyage incognito sous un pseudonyme, n'utilisez **que** ce pseudonyme, même si vous l'avez reconnu.

MODULE 14 : L'adieu mémorable

14.1. La dernière impression

Le départ est aussi crucial que l'arrivée. C'est le souvenir que le client emportera avec lui dans le taxi ou l'avion.

14.2. Le protocole de départ

- **La vérification** : S'assurer avec courtoisie que le client n'a rien oublié : *"Avez-vous bien vos passeports et téléphones, Monsieur ?"*
- **La fermeture de porte** : Douce, en protégeant la tête.
- **La formule d'adieu** : *"Merci d'avoir séjourné à l'Hôtel FAHO. Nous espérons vous revoir très bientôt. Bon voyage !"*
- **La posture finale** : Rester sur le trottoir, mains dans le dos, regardant le véhicule s'éloigner jusqu'à ce qu'il s'insère dans la circulation.

MODULE 15 : Les "Faux-Pas" à bannir

15.1. Ce qui détruit le professionnalisme

Certains comportements, même inconscients, ruinent instantanément l'image de marque et sont considérés comme de graves manques de courtoisie.

15.2. Les interdictions absolues

1. **Mâcher du chewing-gum** : Strictement interdit en service. Utiliser des pastilles à la menthe discrètes si nécessaire.
2. **Le téléphone portable personnel** : Ne doit jamais être visible ou consulté sur le parvis.
3. **Les regroupements** : Éviter les "groupes" de portiers/voituriers qui discutent et rient fort devant l'entrée.
4. **Les remarques sur l'apparence** : Ne jamais commenter la tenue, les bagages ou le véhicule d'un client, même si c'est pour faire un compliment jugé trop familier.

MODULE 16 : Cas Pratique FAHO N°1

Le client stressé et agressif

Contexte (Hôtel FAHO) : Un client arrive en retard pour une réunion importante. Il jette ses clés au voiturier et crie sur le portier car la porte tournante est encombrée par des valises.

L'Action Courtoise et Professionnelle :

1. **Zéro réactivité négative :** Le portier garde un visage calme, ne soupire pas, ne fronce pas les sourcils.
2. **Action immédiate :** Il ouvre instantanément la porte latérale pour offrir une alternative rapide.
3. **Voix apaisante :** *"Je vous prie de m'excuser pour ce désagrément, Monsieur. Je vous en prie, passez par ici. Nous prenons grand soin de votre véhicule."* (La courtoisie désarme l'agressivité).

MODULE 17 : Cas Pratique FAHO N°2

La barrière de la langue

Contexte : Un couple de touristes asiatiques arrive. Ils ne parlent ni français ni anglais et semblent perdus sur le parvis avec leurs nombreux bagages.

L'Action Courtoise et Professionnelle :

1. **Sourire rassurant :** Le sourire compense le manque de mots. Il doit être large et accueillant.
2. **Langage corporel clair :** Le portier s'incline légèrement, pose la main sur le chariot à bagages en les regardant pour demander visuellement l'autorisation de les prendre.
3. **Guidage physique :** Il tend la main ouverte (paume vers le haut) vers la porte de l'hôtel et les escorte lentement jusqu'à la réception, où un membre du personnel pourra peut-être utiliser un outil de traduction.

CONCLUSION : Grille d'Évaluation

L'Artisan de l'Expérience

Le comportement et la courtoisie ne sont pas un "plus", ils sont le cœur du métier. Un client peut pardonner une erreur technique (un retard, un problème de chambre), mais il ne pardonnera jamais l'arrogance, l'indifférence ou l'impolitesse.

Checklist "Comportement & Courtoisie"

- [] Mon **sourire** est-il sincère et accompagné d'un contact visuel ?
- [] Mon **vocabulaire** est-il positif, soutenu et sans familiarités ?
- [] Ma **posture** démontre-t-elle mon professionnalisme (dos droit, pas de bras croisés) ?
- [] Suis-je **proactif** (devancer les besoins : parapluie, porte, aide) ?
- [] Ai-je gardé mon **calme et mon sourire** même sous la pression d'un client difficile ?



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.