



RÉSOLUTION RAPIDE DES PROBLÈMES

Manuel de Formation Opérationnelle - Portier d'Hôtel

Sommaire du Programme

MODULE 1	Le rôle de "Problem Solver" du Portier
MODULE 2	L'état d'esprit "Solution" (Mindset)
MODULE 3	L'identification rapide de l'anomalie
MODULE 4	La méthode A.P.I.R. (Analyser, Prioriser, Intervenir)
MODULE 5	Typologie des problèmes fréquents (Logistique)
MODULE 6	Problèmes liés aux transports (Taxis, VTC)
MODULE 7	Gestion des erreurs d'attribution de bagages
MODULE 8	Les urgences médicales légères sur le parvis
MODULE 9	L'autonomie vs. L'escalade (Savoir déléguer)
MODULE 10	La synergie avec la Réception et la Conciergerie
MODULE 11	Optimiser l'usage de la radio pour résoudre
MODULE 12	L'anticipation : Résoudre avant que cela n'arrive
MODULE 13	Le "Service Recovery" (La compensation immédiate)
MODULE 14	Le suivi client après résolution (Follow-up)
MODULE 15	La documentation des incidents (Main courante)
MODULE 16	Cas Pratique FAHO N°1 : Le bagage introuvable au départ
MODULE 17	Cas Pratique FAHO N°2 : La réservation de navette oubliée
CONCLUSION	Grille d'Évaluation "Résolution de Problèmes"

MODULE 1 : Le Rôle de "Problem Solver"

1.1. Plus qu'un simple accueil

Dans l'hôtellerie de luxe, le portier n'est pas seulement celui qui ouvre les portes. Il est le premier et le dernier filtre de l'établissement. À ce titre, il est inévitablement confronté aux problèmes logistiques et émotionnels des clients.

1.2. Le visage de la solution

Le client qui arrive stressé ou qui part mécontent s'adressera à la première personne en uniforme qu'il croise : vous.

- Votre rôle n'est pas de justifier l'erreur.
- Votre rôle n'est pas de trouver un coupable.
- Votre rôle est d'incarner **la solution immédiate**.

MODULE 2 : L'État d'Esprit "Solution"

2.1. Le Mindset de l'Excellence

La résolution de problèmes commence dans la tête. Face à un obstacle, la réaction naturelle est de s'excuser et de renvoyer la balle à un autre département. Le portier d'excellence prend le problème à bras le corps (Ownership).

2.2. Les phrases qui sauvent

Approche Passive (À ÉVITER)	Approche "Solution" (À ADOPTER)
"Ce n'est pas mon département."	"Je vais personnellement m'en occuper pour vous."
"Je ne sais pas."	"Je vais me renseigner immédiatement."
"Il faut voir avec la réception."	"Permettez-moi de vous accompagner à la réception."

MODULE 3 : Identification Rapide de l'Anomalie

3.1. Lire entre les lignes

Les problèmes ne sont pas toujours criés. Souvent, ils se manifestent par des signaux faibles : un client qui cherche du regard, un client qui vérifie plusieurs fois ses poches, un chauffeur de taxi qui semble hésitant.

3.2. L'observation active

- **Le Scan Visuel** : Balayez le parvis toutes les 30 secondes. Un amas de bagages sans étiquette est un problème en devenir.
- **Le langage corporel** : Un client qui fronce les sourcils en sortant de l'hôtel a probablement un souci (facture, transport). Interceptez-le courtoisement : *"Puis-je vous assister, Monsieur ?"*

MODULE 4 : La Méthode A.P.I.R.

4.1. Un cadre d'action systématique

Pour ne pas se laisser déborder par un problème, il faut suivre une méthode logique et séquentielle.

4.2. Décryptage de l'A.P.I.R.

- **A - Analyser** : Que se passe-t-il exactement ? Écoutez le client pour comprendre les faits (pas seulement ses émotions).
- **P - Prioriser** : Ce problème met-il en danger la sécurité ? Bloque-t-il les opérations ? Impacte-t-il le départ d'un client VIP ?
- **I - Intervenir** : Appliquez la solution directe ou contactez immédiatement le service compétent.
- **R - Rendre compte** : Informez le client de ce qui a été fait, et informez votre hiérarchie de l'incident.

MODULE 5 : Problèmes Fréquents

(Logistique)

5.1. Le cauchemar des chariots

Un problème classique sur le parvis est le manque de matériel ou d'espace au pire moment (Check-out massif).

5.2. Solutions rapides

1. **Pénurie de chariots** : N'attendez pas de ne plus en avoir pour réagir. Envoyez un bagagiste récupérer les chariots vides dans les étages dès que le parc descend à 20%.
2. **Parvis saturé** : Si 5 voitures arrivent, le portier doit faire avancer les véhicules au maximum ("Pull forward") et utiliser la rue adjacente si nécessaire, tout en gérant le flux avec des gestes clairs.

MODULE 6 : Problèmes liés aux Transports

6.1. Le stress du départ

Le transport est le dernier souvenir du client. Un taxi en retard ou un transfert introuvable peut gâcher un séjour parfait.

6.2. Résolution des aléas VTC/Taxis

- **Le taxi n'arrive pas** : Informez le client du retard avant qu'il ne le demande. Appelez immédiatement la compagnie de taxis pour une mise à jour.
- **Solution B** : Ayez toujours les numéros directs de chauffeurs privés de confiance de l'hôtel (VTC partenaires) pour palier la défaillance d'une centrale de réservation.
- **Le mauvais véhicule** : Si le transfert commandé est trop petit pour les bagages, bloquez un taxi supplémentaire immédiatement, aux frais de l'hôtel (selon politique), pour ne pas retarder le client.

MODULE 7 : Erreurs de Bagagerie

7.1. La valise manquante

C'est la situation la plus stressante pour un portier. Le client est prêt à partir, le coffre est ouvert, et une valise manque à l'appel.

7.2. Le protocole de recherche rapide

1. **Calmer le client** : *"Soyez rassuré Monsieur, le bagage est dans l'hôtel, nous allons le localiser instantanément."*
2. **Vérification croisée** : Demandez le reçu (Luggage Tag). Vérifiez le numéro de chambre, puis appelez la bagagerie (Consigne) et la réception (pour vérifier si le bagage est resté en chambre).
3. **Recherche physique** : Envoyez un collègue vérifier les autres chariots sur le parvis (erreur de chargement dans un autre taxi).

MODULE 8 : Situations Médicales Légères

8.1. Le malaise sur le parvis

Les clients peuvent subir la fatigue du voyage, le choc thermique ou un malaise léger en sortant de voiture.

8.2. Résolution et premiers secours

- **Sécuriser** : Asseyez la personne immédiatement (chaise, rebord, ou sol si nécessaire). Éloignez les curieux.
- **Alerter** : Code rouge radio à la sécurité de l'hôtel qui est formée aux premiers secours (SST).
- **Assister** : Proposez un verre d'eau sucrée. Ne donnez **jamais** de médicaments, même de l'aspirine (risques d'allergies).

MODULE 9 : L'Autonomie vs L'Escalade

9.1. L'art de trancher

Un bon "Problem Solver" sait ce qu'il peut régler seul et ce qui nécessite l'intervention d'un supérieur. L'orgueil est l'ennemi de la résolution.

9.2. Quand escalader le problème ?

Contactez le Chef Concierge ou le Duty Manager si :

- Le problème implique une perte financière pour l'hôtel ou le client.
- Le client exige une compensation (nuit offerte, taxi remboursé).
- Le client devient agressif physiquement ou verbalement intenable.
- Une intervention des forces de l'ordre est nécessaire.

MODULE 10 : La Synergie Inter-Services

10.1. Briser les silos

Sur le parvis, vous êtes dépendant des autres départements (Réception, Étages, Room Service). Pour résoudre un problème vite, il faut d'excellentes relations internes.

10.2. L'approche collaborative

Si la chambre n'est pas prête à l'arrivée du client (problème d'étages), ne blâmez pas les femmes de chambre.

Solution : *"Votre suite est en train de recevoir une dernière touche de préparation. Puis-je faire déposer vos bagages à la conciergerie et vous offrir un rafraîchissement au bar en attendant ?"*

MODULE 11 : L'Outil Radio dans la Résolution

11.1. L'urgence sur les ondes

La radio est votre outil principal pour mobiliser des ressources à distance afin de résoudre un problème sans quitter votre poste devant la porte.

11.2. Clarté et concision

- **Le canal approprié** : Ne bloquez pas le canal principal pour un long problème. Dites : *"Concierge de Portier, passe sur le canal 3."*
- **Le message structuré** : *"Réception, ici la Porte. Le client de la 412 (M. Dupont) est très mécontent de sa facture. Il arrive à votre comptoir, préparez son dossier."* (Cela permet à la réception d'anticiper la résolution).

MODULE 12 : L'Anticipation

12.1. Résoudre avant que cela n'arrive

Le portier d'excellence résout 80% de ses problèmes la veille ou quelques heures avant qu'ils ne se manifestent.

12.2. La check-list d'anticipation

1. **Les arrivées VIP** : Lire la liste des arrivées (Arrivals) du jour. Savoir qui vient, à quelle heure, avec quel véhicule.
2. **Les départs** : Si vous savez qu'un grand groupe part à 9h00, rassemblez les chariots à 8h30 et pré-commandez des taxis supplémentaires sur la file d'attente.
3. **La météo** : Sortir les tapis et parapluies dès que le ciel s'assombrit, avant les premières gouttes.

MODULE 13 : Le Service Recovery

13.1. Le rebond commercial

Le paradoxe de l'hôtellerie : un client qui a rencontré un problème brillamment résolu sera souvent plus fidèle qu'un client qui n'a eu aucun problème.

13.2. La compensation immédiate

Selon l'autonomie accordée par l'Hôtel FAHO, le portier peut initier la compensation :

- *Le client a attendu son taxi sous la pluie ?* Proposez-lui un café chaud ou un parapluie logoté de l'hôtel en cadeau.

- *Le voiturier a pris du retard ?* Offrez une bouteille d'eau fraîche pour la route. L'important est le geste immédiat.

MODULE 14 : Le Suivi (Follow-up)

14.1. Ne pas lâcher le client

La résolution n'est pas terminée quand l'action est faite, elle est terminée quand le client confirme qu'il est satisfait.

14.2. Fermer la boucle avec le client

Si vous avez envoyé un bagagiste chercher un manteau oublié dans un restaurant extérieur :

- Ne laissez pas le client attendre dans le vide.
- Faites des points réguliers (toutes les 5 minutes) : *"Monsieur, notre collègue est sur place, il récupère votre manteau et sera de retour d'ici 10 minutes."*

MODULE 15 : Documentation des Incidents

15.1. Pourquoi documenter ?

Si un problème survient (ex: une rayure sur une voiture gérée par le valet parking), il doit impérativement être tracé pour protéger l'hôtel et le client.

15.2. La Main Courante (Logbook)

- **Restez Factuel** : "À 15h30, le client de la 201 a signalé un retard de taxi. Taxi arrivé à 15h45. Client semblait agacé."
- **Tracer les dommages** : Si un bagage arrive déjà déchiré du taxi, le portier doit le signaler discrètement au client *avant* de le toucher, et le noter sur le ticket de bagagerie pour éviter toute accusation ultérieure.

MODULE 16 : Cas Pratique FAHO N°1

Le bagage introuvable au départ

Contexte (Hôtel FAHO) : M. Martin, un VIP très pressé pour son vol, monte dans son transfert. Le bagagiste charge 3 valises, mais le client s'écrie : "Où est ma mallette en cuir ? Elle était dans ma chambre !"

L'Action A.P.I.R du Portier :

1. **Analyser** : Le portier demande : "*Où l'avez-vous laissée exactement ?*" (Près du lit, dans le placard ?).
2. **Prioriser** : Le vol ne peut pas attendre. Le portier annonce au chauffeur de patienter, moteur tournant.
3. **Intervenir** : Appel radio "Urgence absolue" au coordinateur des étages : "*Vérifiez chambre 512, mallette cuir oubliée, le client part pour l'aéroport.*"
4. **Rendre compte** : "*M. Martin, la gouvernante est dans votre chambre, nous vous la descendons en main propre dans deux minutes.*"

MODULE 17 : Cas Pratique FAHO N°2

La réservation de transport oubliée

Contexte : Une famille de 5 personnes attend avec de gros bagages. Ils affirment avoir réservé un van pour la gare via la réception hier, mais rien n'est noté et aucun van n'est là.

La Réaction "Problem Solver" :

1. **Empathie sans blâme** : Ne pas dire "La réception a oublié". Dire *"Je suis sincèrement désolé pour ce dysfonctionnement."*
2. **Solution créative** : Impossible de trouver un van en 5 minutes. Le portier arrête immédiatement deux grands taxis normaux dans la rue.
3. **Service Recovery** : Le portier informe le Duty Manager de l'erreur interne. L'hôtel prend en charge le coût du deuxième taxi pour compenser l'inconfort de la séparation de la famille.

CONCLUSION : Grille d'Évaluation

L'Hôtellerie est l'Art de la Solution

Les imprévus sont inévitables. La qualité d'un établissement se mesure à la vitesse et à l'élégance avec lesquelles ces problèmes sont traités par ses équipes de première ligne.

Checklist "Résolution Rapide"

- ☐ Ai-je pris la responsabilité du problème sans blâmer les autres ?
- ☐ Ai-je appliqué la méthode **A.P.I.R.** pour agir avec méthode ?
- ☐ Ai-je gardé le client informé à chaque étape de la résolution ?
- ☐ Ai-je su contacter le Manager ou la sécurité quand c'était nécessaire ?
- ☐ Ai-je documenté l'incident pour améliorer nos futurs services ?



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.