



COLLABORATION INTER-SERVICES

Manuel de Formation Opérationnelle - Portier d'Hôtel

Sommaire du Programme

MODULE 1	Le Portier : Relais central de la communication
MODULE 2	Les outils de communication (Radio, Logbook, Gestuelle)
MODULE 3	Synergie absolue avec la Réception (Check-in/out)
MODULE 4	Collaboration avec la Conciergerie (L'art d'informer)
MODULE 5	Le travail en binôme avec les Bagagistes
MODULE 6	La relation millimétrée avec les Voituriers
MODULE 7	Le lien sécuritaire avec le Service de Sécurité
MODULE 8	Interaction avec le Housekeeping (Propreté et Chambres)
MODULE 9	Collaboration avec le F&B (Restauration / Room Service)
MODULE 10	La transmission de l'information (Passage de consignes)
MODULE 11	Gérer les "Trous dans la raquette" (Pallier les défauts)
MODULE 12	L'empathie inter-services (Comprendre les contraintes)
MODULE 13	Le traitement des plaintes transversales
MODULE 14	La résolution collaborative (Méthode de groupe)
MODULE 15	Cas Pratique FAHO N°1 : La chambre n'est pas prête
MODULE 16	Cas Pratique FAHO N°2 : VIP sans réservation au restaurant
MODULE 17	Cas Pratique FAHO N°3 : Un bagage égaré entre 3 services
CONCLUSION	Grille d'Évaluation "Esprit d'équipe & Collaboration"

MODULE 1 : Le Relais Central

1.1. L'hôtel est un grand orchestre

Le client ne voit qu'une seule entité : l'Hôtel. Il ne comprend pas et ne doit pas subir les frontières entre les départements. Le portier, étant le premier contact extérieur et le premier contact intérieur, agit comme le chef d'orchestre des premières impressions.

1.2. La notion de "Client Interne"

En hôtellerie, on considère que nos collègues sont nos "clients internes". Un portier qui fournit une information claire et précise à la réception ou au bagagiste offre un service d'excellence à son propre collègue, ce qui se répercute positivement sur le client final.

MODULE 2 : Les Outils de Communication

2.1. Les moyens de transmission

Une mauvaise communication est la source de 90% des erreurs en hôtellerie. Le portier doit maîtriser parfaitement son arsenal de communication pour interagir avec les autres services.

2.2. Utilisation professionnelle

- **La Radio / Oreillette** : L'outil principal. Parlez lentement, identifiez l'expéditeur et le destinataire : *"Porte pour Concierge..."*
- **La Gestuelle (Le code visuel)** : Un croisement de regard avec le réceptionniste, un signe de tête au bagagiste pour lui indiquer de prendre le relais sans crier à travers le hall.
- **La Main Courante (Logbook)** : L'outil écrit pour transmettre les informations aux équipes du shift suivant (ex: le client de la 212 a demandé un taxi pour 4h du matin).

MODULE 3 : Synergie avec la Réception

3.1. Anticiper le Check-in / Check-out

La Réception est le cœur administratif de l'hôtel. Le Portier en est les yeux. Une collaboration parfaite élimine les files d'attente et la frustration.

3.2. L'échange d'informations

1. **L'Annonce d'arrivée** : Dès qu'une voiture s'arrête, le portier prévient la réception (s'il reconnaît le nom sur l'étiquette bagage) : *"Réception, M. Dubois vient d'arriver sur le parvis."*
2. **La protection du Front Desk** : S'il y a 5 personnes en train de faire le check-in, le portier fait patienter les nouveaux arrivants avec courtoisie dans les salons plutôt que de les laisser s'entasser devant le comptoir.
3. **L'information ascendante** : Si un client se plaint à la sortie (Check-out), le portier informe immédiatement la réception pour qu'ils clôturent le dossier convenablement.

MODULE 4 : Collaboration avec la Conciergerie

4.1. L'art d'informer et de soutenir

Le Concierge organise, le Portier exécute l'arrivée ou le départ. Ce duo (Les Clés d'Or et la Loge) est inséparable pour garantir une expérience luxueuse.

4.2. Comment fluidifier leur travail ?

- **Filtre des demandes** : Le portier doit savoir répondre aux questions simples (Où est la pharmacie ? À quelle heure ferme le bar ?) pour ne pas surcharger le bureau du Concierge.
- **Retour de course** : Si le client revient d'une session shopping les bras chargés, le portier prend les sacs et informe le concierge : "*M. Martin est de retour, j'ai ses paquets.*" Le concierge pourra alors s'occuper de les faire monter en chambre.
- **Feedback** : Si le client se plaint de son taxi, le portier en informe le concierge pour qu'il raye ce chauffeur de sa liste de prestataires.

MODULE 5 : Le Binôme avec les Bagagistes

5.1. Une chorégraphie millimétrée

Le Portier et le Bagagiste travaillent sur le même espace géographique (Hall et Parvis). Leurs rôles ne doivent pas se marcher sur les pieds mais se compléter parfaitement.

5.2. Répartition des rôles

- **Le premier contact** : C'est le portier qui ouvre la porte et salue. Le bagagiste vient se placer au niveau du coffre du véhicule.
- **Le transfert** : Le portier annonce le nombre de bagages au client et le transmet au bagagiste : *"Paul, 4 bagages pour M. Dupont."*
- **L'entraide** : S'il y a une urgence et aucun bagagiste disponible, le portier exceptionnellement (et si son poste peut être couvert) aide au déchargement. L'esprit d'équipe prime.

MODULE 6 : La Relation avec les Voituriers

6.1. Le maître du parvis

Le voiturier a besoin d'espace pour manœuvrer et de temps pour aller chercher les véhicules. Le portier doit lui faciliter cette tâche logistique complexe.

6.2. Le protocole de collaboration

1. **L'anticipation (Le ticket)** : Quand un client demande sa voiture, le portier récupère le ticket et l'annonce à la radio au voiturier avant même que le client n'arrive sur le parvis.
2. **Le flux de circulation** : Le portier régule les taxis pour laisser les places VIP libres pour que le voiturier puisse garer rapidement les belles voitures des clients résidents.
3. **La clé** : Le portier et le voiturier doivent avoir un protocole strict de remise des clés pour ne jamais les perdre.

MODULE 7 : Le Lien avec la Sécurité

7.1. Les yeux et les oreilles

Le service de sécurité (Vigiles, PC Sécurité) gère les caméras, mais le portier est la présence physique sur le terrain. La confiance entre ces deux services doit être totale.

7.2. Collaboration efficace

- **L'alerte silencieuse** : Le portier doit connaître les codes radio d'urgence pour prévenir la sécurité sans alerter les autres clients (ex: Code Jaune pour un individu suspect).
- **Savoir s'effacer** : Dès que l'agent de sécurité intervient sur un client agressif, le portier recule, arrête de parler et laisse le professionnel de la sécurité gérer l'incident.
- **Briefing journalier** : Échanger au début du shift : la sécurité prévient le portier d'une manifestation dans la rue, le portier signale une ampoule grillée sur le parvis.

MODULE 8 : Interaction avec le Housekeeping

8.1. La première impression visuelle

Le département des Étages (Gouvernantes, Équipiers) est responsable de la propreté. Le portier est garant de la zone du parvis et du sas d'entrée.

8.2. Maintien de l'excellence

- **Météo et propreté** : Dès qu'il pleut, le portier appelle les équipiers pour qu'ils installent les tapis absorbants afin d'éviter les chutes.
- **Déchets** : Si un client laisse un gobelet ou si un cendrier extérieur est plein, le portier doit le signaler discrètement au service nettoyage, ou le faire lui-même si cela prend 2 secondes.
- **Les parapluies** : Collaborer avec le Housekeeping pour s'assurer que les bacs à parapluies sont vidés de leur eau et réapprovisionnés.

MODULE 9 : Collaboration avec le F&B

9.1. La restauration et le Bar

Le département "Food & Beverage" accueille une clientèle extérieure (non résidente). Le portier gère le flux de ces clients souvent pressés ou exigeants.

9.2. Filtre et accompagnement

1. **Le contrôle des réservations** : S'il y a un événement privé, le portier aide le Maître d'Hôtel en filtrant avec le sourire les clients à la porte extérieure.
2. **Les livraisons (Deliveroo/UberEats)** : Le portier intercepte les livreurs de nourriture. Il collabore avec le Room Service pour que la commande soit montée au client, sans laisser le livreur errer dans les couloirs.
3. **La fin de soirée** : Aider le personnel du bar à gérer courtoisement la sortie des clients éméchés et leur commander des taxis.

MODULE 10 : La Transmission de Consignes

10.1. La continuité du service (Shift)

Le service en hôtellerie est un relais 24h/24. La passation entre l'équipe du matin, du soir et de la nuit doit être structurée.

10.2. Le briefing de relève

- **L'arrivée en avance** : Arriver 10 minutes avant son shift pour prendre le temps d'écouter les consignes.
- **Que transmettre ?** :
 - Les VIP arrivés ou à venir.
 - Les problèmes en cours (ex: "Le taxi de la 402 n'est toujours pas arrivé").
 - Les problèmes matériels (ex: "La porte tambour grince, la maintenance est prévenue").

MODULE 11 : Gérer les "Trous dans la raquette"

11.1. L'esprit de service avant le poste

En pleine saison, un service peut être débordé. Le voiturier est absent ? Le bagagiste est occupé en chambre ? Le client n'a pas à le savoir.

11.2. Le "Cross-Training" mental

- **Flexibilité** : Le portier doit accepter de porter exceptionnellement un sac, de guider un client jusqu'à l'ascenseur, ou d'aller chercher un parapluie.
- **Aucune excuse au client** : Ne dites jamais : *"Désolé, nous manquons de bagagistes."* Dites : *"Laissez-moi vous assister personnellement avec cela."*
- **Reprendre sa place** : Une fois le "trou" comblé, le portier retourne immédiatement à son poste stratégique (La Porte).

MODULE 12 : L'Empathie Inter-Services

12.1. Comprendre les contraintes des autres

Les frictions entre services naissent souvent de l'incompréhension. Le portier voit l'urgence du parvis, la réception voit l'urgence du système informatique.

12.2. Construire la bonne ambiance

1. **Tolérance** : Si la réceptionniste met 2 minutes à vous répondre à la radio, comprenez qu'elle a peut-être un client difficile face à elle.
2. **Politesse interne** : Le "Bonjour", le "S'il te plaît" et le "Merci" à la radio entre collègues sont aussi importants qu'avec le client.
3. **L'entraide** : Aider un collègue aujourd'hui garantit qu'il vous aidera demain quand vous serez vous-même dans l'urgence.

MODULE 13 : Le Traitement des Plaintes Transversales

13.1. Le mur des lamentations

Au moment du départ (sur le parvis), le client relâche la pression. S'il a un reproche sur le petit-déjeuner, le ménage ou la clim, il le dira au portier.

13.2. Capter et relayer

- **L'Écoute (L.E.A.R.N)** : Ne jamais dire : *"Ce n'est pas mon service, il faut envoyer un email."* Écoutez attentivement.
- **La promesse d'action** : *"Je vous remercie de ce retour Monsieur, je transmets immédiatement cette information à notre Directeur de l'Hébergement."*
- **L'action réelle** : Notez la plainte et informez le service concerné. Cela permet à l'hôtel d'envoyer un email d'excuse au client avant même qu'il n'arrive chez lui.

MODULE 14 : La Résolution Collaborative

14.1. Le brainstorming de l'urgence

Face à un problème majeur (inondation, panne de courant, annulation de tous les vols à l'aéroport), la communication en silo ne fonctionne plus.

14.2. La Task-Force de l'accueil

- **Regroupement** : Le Duty Manager réunit rapidement (2 minutes) le Chef de Réception, le Chef Concierge et le Premier Portier.
- **Plan d'action** : Chacun prend un rôle. (Exemple grève de taxis : Le concierge commande des VTC privés, la réception offre le café, le portier organise la file d'attente à l'extérieur).
- **Cohérence** : Tout le monde donne exactement le même discours rassurant aux clients.

MODULE 15 : Cas Pratique FAHO N°1

La chambre n'est pas prête

Contexte (Hôtel FAHO) : Un couple arrive à 10h00 du matin, épuisé. Le portier les accueille chaleureusement. La réception annonce par radio au portier que la suite ne sera prête qu'à 15h00 (Housekeeping en retard).

L'Action Collaborative du Portier :

1. **Soutien à la Réception :** Le portier n'annonce pas la mauvaise nouvelle, c'est le rôle de la réception. Mais il reste proche.
2. **Coordination Bagages :** Il dit au bagagiste : *"Étiquetez les valises en consigne VIP, ne les montez pas tout de suite."*
3. **Solution F&B :** Il accompagne le couple au restaurant : *"La réception fait le maximum pour préparer votre suite. En attendant, puis-je vous proposer notre brunch sur la terrasse pour vous détendre ?"*

MODULE 16 : Cas Pratique FAHO N°2

VIP sans réservation de restaurant

Contexte : Un client très important arrive sur le parvis à 20h30. Il exige de dîner immédiatement au restaurant gastronomique de l'hôtel, qui est complètement plein.

La Réaction Collaborative du Portier :

1. **Anticipation :** Le portier accueille le client et enclenche son oreillette secrètement : *"M. Dupont arrive. Il veut dîner au gastro, préparez-vous."*
2. **Le Maître d'Hôtel (F&B) :** Averti 2 minutes en avance, le Maître d'Hôtel a le temps de dresser une petite table d'appoint au bar pour faire patienter le VIP avec du champagne.
3. **Fluidité :** Le client est impressionné : *"Ils savaient que j'arrivais, la table m'attendait."* Tout cela grâce à la communication du portier.

MODULE 17 : Cas Pratique FAHO N°3

Bagage égaré entre 3 services

Contexte : Un client part pour l'aéroport. La réception dit que le bagage est descendu. Le bagagiste dit qu'il l'a donné au voiturier. Le voiturier dit qu'il ne l'a pas mis dans la voiture. Le client s'énerve.

La Réaction Collaborative "Problem Solver" :

1. **Prendre le leadership :** Le portier arrête les disputes entre collègues devant le client. *"Messieurs, on arrête tout. Je m'en occupe."*
2. **Rassurer :** *"Monsieur, je vous garantis que la valise est là."*
3. **Recherche logique :** Il demande le reçu au client, appelle la conciergerie pour vérifier l'étiquette. La valise avait été mise par erreur dans le bureau du concierge. Le portier va la chercher lui-même pour aller plus vite. L'esprit d'équipe a sauvé le client.

CONCLUSION : Grille d'Évaluation

Le Maillon Fort

Dans l'hôtellerie de luxe, le service parfait n'est pas le fruit du hasard. C'est le résultat d'une collaboration invisible, d'une confiance mutuelle et d'une communication sans faille entre tous les départements.

Checklist "Esprit d'équipe & Collaboration"

- ☐ Ai-je transmis les **informations clés** à la Réception avant l'arrivée du client ?
- ☐ Mon usage de la **radio** est-il courtois, clair et efficace ?
- ☐ Ai-je l'esprit "**Solution**" (Aider les autres services quand c'est nécessaire) ?
- ☐ Est-ce que j'évite de **blâmer publiquement** un autre département ?
- ☐ Est-ce que je fais remonter les **plaintes clients** au service concerné ?



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.