



TRANSMISSION DES CONSIGNES

Manuel de Formation Opérationnelle - Portier d'Hôtel

Sommaire du Programme

MODULE 1	L'importance vitale du passage de consignes (Continuité)
MODULE 2	Les outils de transmission (Logbook, PMS, Radio)
MODULE 3	La règle des 5W (Who, What, Where, When, Why)
MODULE 4	Préparation de la relève (Le Handover)
MODULE 5	Transmission des informations VIP et Personnalités
MODULE 6	Consignes de Sécurité et Alertes (Météo, Suspects)
MODULE 7	Gestion des tâches en suspens (Pending Tasks)
MODULE 8	Transmission des litiges et plaintes clients (Recovery)
MODULE 9	Communication avec les autres départements
MODULE 10	Clarté et concision : Éviter les rumeurs et malentendus
MODULE 11	Confidentialité et discrétion dans la transmission
MODULE 12	Le Briefing d'équipe journalier (Shift Briefing)
MODULE 13	Pièges à éviter : "Je croyais que tu savais..."
MODULE 14	La traçabilité : Les écrits restent
MODULE 15	Cas Pratique FAHO N°1 : Relève pendant un "Rush"
MODULE 16	Cas Pratique FAHO N°2 : Le taxi de 4h du matin
MODULE 17	Cas Pratique FAHO N°3 : Le bagage aux instructions spéciales
CONCLUSION	Grille d'Évaluation "Passage de Consignes"

MODULE 1 : Continuité du Service

1.1. L'illusion de la permanence

Le client d'un hôtel de luxe s'attend à un service continu 24h/24 et 7j/7. Il ne sait pas et ne doit pas subir les changements d'équipes (shifts). Pour le client, "Le Portier" est une entité unique, peu importe qui porte l'uniforme à cet instant.

1.2. L'importance vitale du relais

Le passage de consignes est la colonne vertébrale de l'hôtellerie. Sans une transmission parfaite de l'information :

- Des erreurs logistiques graves se produisent (taxis oubliés, bagages égarés).
- Le client perd confiance car il doit se répéter.
- La sécurité de l'établissement peut être compromise.

MODULE 2 : Outils de Transmission

2.1. L'arsenal du communicant

Pour garantir que l'information ne se perde pas entre l'équipe du matin, du soir et de la nuit, le portier dispose d'outils précis. La transmission orale seule est dangereuse car la mémoire faillit.

2.2. Les supports essentiels

1. **Le Logbook (Main courante)** : Qu'il soit physique (cahier) ou numérique, c'est le journal de bord. Toute demande future y est inscrite avec l'heure et la date.
2. **Le PMS (Property Management System)** : Le logiciel de l'hôtel (ex: Opera). Le portier doit savoir lire les notes laissées sur le profil du client (Traces).
3. **La Radio** : Pour la transmission immédiate et dynamique entre les secteurs (Porte, Bagagerie, Voiturier, Réception).

MODULE 3 : La Règle des 5W

3.1. Structurer l'information

Une consigne mal formulée est souvent pire qu'une absence de consigne. Pour être efficace, toute transmission doit répondre à la règle internationale des 5W.

3.2. Application des 5W

- **Who (Qui)** : Monsieur Dupont, de la chambre 412.
- **What (Quoi)** : A besoin de ses 3 bagages (Ticket N°145) sortis de la consigne.
- **Where (Où)** : À charger dans son véhicule personnel (Mercedes Noire plaque XYZ).
- **When (Quand)** : À 14h30 précises aujourd'hui.
- **Why (Pourquoi)** : Il part directement pour un rendez-vous très important.

MODULE 4 : Préparation de la Relève

4.1. Le "Handover"

Le chevauchement entre deux équipes (Handover) est le moment le plus critique de la journée. Il nécessite rigueur et respect mutuel entre le portier sortant et le portier entrant.

4.2. Les étapes d'un bon Handover

- **Arriver en avance** : Le portier entrant doit arriver 10 à 15 minutes avant l'heure officielle de son shift pour s'imprégner du rythme et lire le Logbook.
- **Tour d'horizon** : Le portier sortant fait un point sur le parvis (Quels véhicules sont garés ? À qui appartiennent-ils ?).
- **Le matériel** : Vérifier ensemble le nombre de parapluies, l'état des chariots, et la batterie des radios.

MODULE 5 : Transmission des Infos VIP

5.1. L'accueil sur-mesure

Les personnalités VIP, clients réguliers ou délégations requièrent un niveau d'attention supérieur. L'équipe montante doit connaître leur statut instantanément.

5.2. Ce qu'il faut transmettre

1. **Les arrivées imminentes** : *"Le vol du Prince X a atterri il y a 30 minutes, il devrait arriver d'une minute à l'autre."*
2. **Les préférences connues** : *"M. Martin déteste qu'on touche à sa mallette d'ordinateur, proposez-lui mais n'insistez pas."*
3. **Le dispositif d'accueil** : Y a-t-il des agents de sécurité privés avec le VIP ? Le Directeur Général doit-il être prévenu à la radio dès que la voiture franchit le portail ?

MODULE 6 : Consignes de Sécurité

8.1. La vigilance partagée

Le portier est le garant de la frontière entre l'espace public et l'hôtel. Les anomalies détectées par l'équipe du matin doivent absolument être connues par l'équipe du soir.

8.2. Transfert du renseignement

- **Individus suspects** : *"Attention, un groupe de pickpockets a été signalé dans le quartier ce matin par la police."*
- **Problèmes techniques** : *"La porte tambour n°2 bloque par moments, le technicien a été appelé mais n'est pas encore passé."*
- **Alertes météo** : *"Alerte orange orage prévue pour 18h. Les parapluies sont déjà sortis et les tapis antidérapants sont prêts dans le sas."*

MODULE 7 : Tâches en Suspens (Pending)

7.1. Le suivi des opérations

Un client a fait une demande à 14h, mais l'exécution est prévue à 16h, alors que les équipes ont changé à 15h. C'est la "Pending Task" (tâche en attente).

7.2. Sécuriser l'attente

1. **Inscription obligatoire** : Toute tâche qui n'est pas terminée au moment de la fin du shift doit être écrite dans le Logbook.
2. **Validation verbale** : Le portier sortant doit pointer du doigt l'inscription et dire au portier entrant : *"J'ai commandé un grand taxi van pour la famille de la 305 à 16h. La compagnie a confirmé. Voici le numéro de réservation."*
3. **Prise en charge (Ownership)** : Le portier entrant doit valider qu'il a bien compris et qu'il reprend la responsabilité de la tâche.

MODULE 8 : Transmission des Litiges

8.1. Ne pas faire répéter le client

Rien n'est plus exaspérant pour un client qui a eu un problème (ex: longue attente au Check-in) que de devoir réexpliquer sa frustration à une nouvelle équipe.

8.2. Le "Service Recovery" continu

- **Informé pour apaiser** : Si un client a eu un souci de bagages le matin, le portier sortant prévient la relève.
- **L'action de la relève** : L'équipe du soir, en croisant le client, lui dira de manière proactive : *"Bonsoir Monsieur, j'espère que le souci avec vos bagages ce matin a été résolu à votre entière satisfaction."* Le client se sentira suivi et respecté.

MODULE 9 : Inter-départements

9.1. Le carrefour de l'hôtel

Les consignes ne circulent pas qu'entre portiers. Elles circulent entre la Porte, la Réception, la Conciergerie et les Voituriers.

9.2. Les canaux croisés

- **Vers les voituriers** : Transmettre un changement d'heure de départ d'un client pour que le véhicule soit avancé au bon moment.
- **Vers la réception** : Transmettre l'oubli d'un client dans un taxi pour que la réception puisse faire un "Trace" (note) sur son profil.
- **Le Briefing Inter-Services** : Assister ou lire le compte-rendu de la réunion matinale où les autres départements partagent leurs enjeux de la journée.

MODULE 10 : Clarté et Concision

10.1. Les Faits, pas les Opinions

Une consigne doit être professionnelle. Le langage émotionnel ou les rumeurs ("Le client de la 201 est un idiot prétentieux") n'ont pas leur place dans un passage de consignes.

10.2. Rédiger une consigne factuelle

Consigne Émotionnelle (À ÉVITER)	Consigne Factuelle (À ADOPTER)
"Le mec de la 305 était super énervé contre nous ce matin."	"Le client de la 305 a exprimé un fort mécontentement suite au retard de son véhicule à 9h."
"Il y a une femme bizarre qui traîne dehors."	"Une femme (manteau rouge, environ 40 ans) fait des allers-retours injustifiés sur le parvis depuis 30 min. Sécurité prévenue."

MODULE 11 : Confidentialité et Discrétion

11.1. Le respect de la vie privée

La transmission d'informations concernant les clients doit se faire de manière sécurisée. Un client ne doit jamais entendre des consignes le concernant ou concernant un autre client.

11.2. Les règles de discrétion

1. **Ne jamais crier les numéros de chambre** : Sur le parvis, utilisez le nom de famille à voix basse, ou transmettez le numéro par radio avec l'oreillette.
2. **Le Logbook caché** : Le cahier de consignes ou la tablette numérique ne doit jamais être laissé à la vue du public sur le pupitre.
3. **Les rumeurs (Gossip)** : Ne transmettez aucune information sur la vie personnelle du client (ex: *"Il est rentré tard avec quelqu'un"*). Cela détruit le professionnalisme.

MODULE 12 : Le Briefing d'Équipe

12.1. Le "Shift Briefing"

Dans la plupart des grands hôtels, un briefing de 5 à 10 minutes a lieu au début de chaque shift. C'est le moment d'aligner toute l'équipe sur les objectifs de la journée.

12.2. Ce qui est abordé

- **L'occupation de l'hôtel** : Pourcentage de chambres occupées (pour anticiper l'affluence).
- **Le VIP of the Day (VOD)** : Qui est la personnalité du jour à choyer ?
- **L'événementiel** : Y a-t-il un grand banquet, un séminaire ou un mariage qui va saturer le parvis ?
- **Le "Grooming"** : Vérification de l'uniforme, de la posture et du sourire avant de prendre son poste.

MODULE 13 : Les Pièges à Éviter

13.1. "Je croyais que tu le savais"

L'assomption (supposer que l'autre sait) est le plus grand piège de la communication hôtelière. Ne supposez jamais. Vérifiez toujours.

13.2. Les erreurs fatales

- **Le "Post-it" volant** : Une consigne écrite sur un bout de papier brouillon qui s'envole au premier coup de vent. Utilisez TOUJOURS le Logbook officiel.
- **Le départ à la va-vite** : Quitter son poste en courant à l'heure exacte de fin de shift en criant *"Tout est calme, à demain !"* sans faire de transmission rigoureuse.
- **Le manque d'accusé de réception** : Émettre un message radio sans s'assurer que le collègue a bien entendu et compris.

MODULE 14 : La Traçabilité

14.1. Les paroles s'envolent, les écrits restent

En cas de plainte grave d'un client ("J'avais demandé à ce que ma voiture soit prête pour 5h du matin !"), la direction cherchera la trace de la consigne.

14.2. L'importance de la preuve

Une bonne transmission écrite protège le portier. Si vous notez : *"14h00 : J'ai commandé le taxi pour la ch. 201 via la centrale G7 pour demain 5h. Confirmé sous la ref #890"*, vous prouvez que votre travail a été fait parfaitement. Si le taxi n'est pas là à 5h, la responsabilité incombe à la compagnie de transport, pas au portier.

MODULE 15 : Cas Pratique FAHO N°1

Relève pendant un pic d'affluence (Rush)

Contexte (Hôtel FAHO) : Il est 15h00, c'est l'heure de la relève. Le parvis est saturé de taxis, il pleut, le portier sortant est débordé.

L'Action de Transmission :

- 1. Soutien immédiat :** Le portier entrant ne reste pas les bras croisés à attendre le "briefing". Il se met en position, aide à décharger un taxi pour faire baisser la pression.
- 2. Micro-Handover :** Dès qu'une accalmie de 30 secondes se présente, le portier sortant pointe le Logbook : *"Rush depuis 14h. La Mercedes noire est au VIP, ses bagages sont déjà à la consigne. J'ai deux taxis en attente pour la 412 et la 501. Tout le reste est dans le cahier."*
- 3. Validation :** Le portier entrant répond : *"Compris. Mercedes VIP OK, Taxis 412 et 501 OK. Bon repos."*

MODULE 16 : Cas Pratique FAHO N°2

Le taxi pré-commandé pour 4h du matin

Contexte : À 20h00, un client demande au portier du soir de lui commander un taxi de grande taille pour 4h00 du matin, avec 6 bagages. Le portier de nuit prendra son service à 23h00.

L'Action de Transmission (Règle des 5W) :

1. **L'Action :** Le portier du soir commande le van et reçoit la confirmation.
2. **L'Écrit :** Il note dans le Logbook de nuit (en rouge) : *"Client ch. 310 / Van commandé pour 4h00 via société XYZ (Ref: #123) / Prévoir de l'aide pour 6 gros bagages."*
3. **Le Verbal :** À 23h00, lors de la relève, il le dit de vive voix au portier de nuit.
4. **L'Exécution :** À 3h50, le portier de nuit vérifie l'arrivée du van et est prêt avec le chariot.

MODULE 17 : Cas Pratique FAHO N°3

Bagage avec instruction spéciale

Contexte : Un client laisse un carton fragile au portier du matin et lui dit : "Surtout, ce carton ne doit pas être mis sur le chariot avec les autres, ce sont des œuvres d'art très fragiles. Il doit être mis sur le siège arrière de mon transfert à 16h00."

L'Action de Transmission :

1. **Traçabilité physique :** Le portier du matin met un Tag "Fragile" et une note adhésive sur le carton avec l'instruction claire.
2. **Traçabilité écrite :** Inscription dans le PMS (Opera) et le Logbook.
3. **Traçabilité verbale :** À 15h00, il briefe le portier de l'après-midi : *"Attention, le carton de la 601 ne va pas dans le coffre, siège arrière uniquement !"* Le transfert à 16h00 est parfait.

CONCLUSION : Grille d'Évaluation

La Clé de la Continuité

Le passage de consignes est l'outil invisible qui permet à l'hôtel de fonctionner comme une seule équipe unie. Une consigne bien transmise est un service d'excellence assuré.

Checklist "Passage de Consignes"

- ☐ Ai-je utilisé la règle des **5W** pour formuler ma demande ?
- ☐ Ai-je consigné **par écrit** toute tâche non finalisée ?
- ☐ Ai-je réalisé le Handover en étant **ponctuel et factuel** ?
- ☐ Ai-je communiqué les **alertes de sécurité et VIP** à la relève ?
- ☐ Ai-je attendu l'**accusé de réception** de mon collègue avant de partir ?



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.