



RÔLE ET RESPONSABILITÉS

Manuel de Formation Opérationnelle - Voiturier

Sommaire du Programme

MODULE 1	Définition du métier de Voiturier en Hôtellerie de Luxe
MODULE 2	L'impact de la première et dernière impression
MODULE 3	Tenue, Grooming et Présentation irréprochable
MODULE 4	Compétences techniques : Maîtriser tous les véhicules
MODULE 5	Les outils du Voiturier (Carnet à souches, Radio, Clés)
MODULE 6	Le protocole d'Arrivée : L'accueil du véhicule
MODULE 7	L'inspection visuelle et la déclaration des dommages
MODULE 8	Le transfert des bagages : Synergie avec le Bagagiste
MODULE 9	Règles d'or du stationnement et conduite en sécurité
MODULE 10	La logistique du coffre à clés (Sécurité absolue)
MODULE 11	Le protocole de Départ : Restitution élégante du véhicule
MODULE 12	La gestion du parvis : Réguler le trafic et les VTC
MODULE 13	Responsabilité civile, pénale et assurance de l'hôtel
MODULE 14	Attitude face aux réclamations et clients mécontents
MODULE 15	Cas Pratique N°1 : Le VIP aux exigences spécifiques
MODULE 16	Cas Pratique N°2 : Découverte d'une rayure préexistante
MODULE 17	Cas Pratique N°3 : Le client qui a perdu son ticket
CONCLUSION	Grille d'Évaluation "Les Standards du Voiturier"

MODULE 1 : Le Métier de Voiturier

1.1. Plus qu'un simple chauffeur

Le voiturier n'est pas uniquement la personne qui gare les voitures. Dans l'hôtellerie de luxe, il est l'un des premiers ambassadeurs de l'établissement. Il gère l'un des biens les plus précieux (et souvent le plus coûteux) du client : son véhicule personnel.

1.2. Les missions principales

- **Accueillir** : Ouvrir la portière, saluer le client par son nom si possible, offrir une assistance immédiate.
- **Prendre en charge** : Réceptionner le véhicule, identifier les bagages, délivrer le ticket de voiturier.
- **Sécuriser** : Garer le véhicule avec précaution et stocker la clé en toute sécurité.

MODULE 2 : La 1ère et la Dernière Impression

2.1. L'effet de Halo

La première impression se forme dans les 7 premières secondes. Le client, souvent fatigué par la route ou le trafic urbain, arrive sur le parvis dans un état de stress. L'attitude calme et professionnelle du voiturier désamorce ce stress.

2.2. L'empreinte du départ

Le dernier contact d'un client avec l'hôtel, c'est la récupération de sa voiture. Si tout le séjour a été parfait mais que le voiturier met 20 minutes à ramener le véhicule, ou s'il le ramène avec le siège déréglé et la radio à fond, l'expérience globale est ruinée.

Objectif : Ramener le véhicule rapidement, climatisé en été ou chauffé en hiver, avec les sièges remis dans la position approximative du client.

MODULE 3 : Tenue et "Grooming"

3.1. L'élégance en mouvement

Le voiturier est constamment exposé au public, aux passants et aux intempéries. Son uniforme doit rester impeccable quelle que soit la météo.

3.2. Les standards de présentation

1. **Uniforme** : Net, repassé, chaussures de ville cirées (pas de baskets, même pour courir).
2. **Poste de travail** : Se tenir droit, les mains dans le dos ou croisées devant, jamais dans les poches. Ne pas s'appuyer sur les murs ou les voitures.
3. **Hygiène** : Haleine fraîche (pas d'odeur de cigarette), mains propres, coiffure soignée. Un voiturier transpire en courant : le déodorant et une chemise de rechange sont obligatoires.

MODULE 4 : Compétences Techniques

4.1. La maîtrise automobile

Un hôtel de luxe reçoit une variété impressionnante de véhicules : des petites citadines électriques, des 4x4 imposants, et des "Supercars" (Ferrari, Lamborghini, Rolls Royce).

4.2. Les exigences du métier

- **Boîtes de vitesses** : Maîtriser parfaitement les boîtes automatiques et les boîtes manuelles. Savoir utiliser les différents freins à main (mécanique, électrique, à pédale).
- **Gabarit et visibilité** : Avoir le compas dans l'œil. Connaître les dimensions des gros SUV pour ne pas frotter les jantes dans les parkings souterrains de l'hôtel.
- **Démarrage sans clé (Keyless)** : Maîtriser les technologies modernes d'ouverture et de démarrage des véhicules récents.

MODULE 5 : Le Matériel du Voiturier

5.1. L'organisation personnelle

Pour être rapide et efficace, le voiturier doit être parfaitement équipé avant même l'arrivée du premier client de son shift.

5.2. Les outils obligatoires

- **Le ticket de voiturier** : En trois parties (1 pour le client, 1 pour la clé, 1 pour le pare-brise/tableau de bord).
- **Le stylo** : Toujours avoir deux stylos fonctionnels sur soi.
- **Le carnet ou la tablette** : Pour noter le numéro de plaque, la marque, la couleur et les dommages éventuels.
- **La radio/oreillette** : Connectée au canal de la loge/réception pour anticiper les départs.
- **Les gants de conduite** : Souvent obligatoires dans les hôtels "Palace" pour ne pas salir le volant.

MODULE 6 : Protocole d'Arrivée

6.1. La prise en charge fluide

Lorsqu'un véhicule s'approche du parvis, le voiturier doit agir avec précision et assurance.

6.2. Étapes de l'accueil

1. **Le contact visuel** : Sourire et faire un geste de la main pour indiquer au client où s'arrêter précisément.
2. **L'ouverture de la portière** : Ouvrir d'abord la portière de la passagère (ou de la personne assise à l'arrière si c'est un chauffeur). Protéger la tête des clients avec la main s'il pleut ou si le véhicule est bas.
3. **Le salut** : *"Bonjour Monsieur, bienvenue à l'Hôtel."*
4. **L'explication** : *"Je vous remets ce ticket, nous allons prendre soin de votre véhicule. Laissez les clés sur le contact s'il vous plaît."*

MODULE 7 : L'Inspection Visuelle

7.1. Protéger la responsabilité de l'Hôtel

Un client peut (souvent de bonne foi) penser qu'une rayure sur son véhicule a été causée par le voiturier, alors qu'elle y était déjà. L'inspection est cruciale.

7.2. Le tour du véhicule (360°)

- **L'inspection rapide** : Pendant que le client sort ses affaires, le voiturier fait un tour visuel rapide (moins de 10 secondes) des 4 coins du véhicule.
- **Les jantes** : C'est la zone la plus sensible. Vérifier s'il y a des éraflures sur les jantes en alliage.
- **La déclaration** : Si une éraflure est détectée, le signaler poliment **avant** le départ du client : *"Monsieur, je note sur le ticket cette petite rayure présente sur le pare-chocs avant."*

MODULE 8 : La Gestion des Bagages

8.1. Le relais avec le bagagiste

Le voiturier ne porte généralement pas les bagages jusqu'à la chambre, c'est le rôle du bagagiste. Le transfert d'information doit être parfait.

8.2. Ouverture du coffre

- **Demander l'autorisation** : *"Monsieur, avez-vous des bagages dans le coffre à retirer ?"*
- **Ne jamais fouiller** : Le voiturier ne sort que les valises et sacs évidents. Il ne touche jamais aux effets personnels laissés sur les sièges (sauf demande expresse du client).
- **Le compte exact** : Annoncer au bagagiste : *"3 bagages au total pour la chambre de Monsieur X."*

MODULE 9 : Stationnement et Conduite

9.1. La sécurité avant tout

Dès que le voiturier s'assoit au volant, la voiture est sous l'entière responsabilité de l'établissement. Il n'y a pas de place pour le "pilotage sportif".

9.2. Règles d'or de la conduite

1. **Rien ne se modifie** : Ne JAMAIS changer la station de radio. Ne JAMAIS modifier la température de la climatisation de manière permanente. Remettre le siège dans la position initiale si on a dû le reculer pour conduire.
2. **Vitesse** : Limite stricte de 10 km/h dans le parking de l'hôtel. Douceur sur l'accélérateur et les freins.
3. **Le rangement** : Placer le ticket correspondant de manière visible sur le tableau de bord, fermer les vitres, verrouiller le véhicule.

MODULE 10 : Gestion du Coffre à Clés

10.1. Le trésor de l'hôtel

Le coffre à clés (Key Box) contient pour des millions d'euros de véhicules. Il doit être surveillé et organisé de manière quasi-militaire.

10.2. L'organisation infallible

- **Rangement par numéro** : Chaque clé est accrochée au numéro correspondant au ticket de voiturier du client.
- **Le registre** : Maintenir un registre à jour (Plaque d'immatriculation = Ticket N° = Numéro de Chambre).
- **Sécurité d'accès** : Le coffre à clés doit toujours être verrouillé quand le voiturier n'est pas devant. Seuls le Chef Voiturier et le Chef Concierge doivent y avoir accès.

MODULE 11 : Le Protocole de Départ

11.1. Ramener le véhicule

Le départ est un moment chronométré. Le client demande sa voiture, elle doit idéalement être prête sur le parvis en moins de 5 minutes.

11.2. Étapes de la restitution

1. **La vérification du ticket** : Exiger TOUJOURS de voir le ticket de voiturier du client. Ne jamais se fier uniquement au numéro de chambre sans vérification.
2. **Le trajet retour** : Démarrer en douceur, ramener le véhicule devant l'entrée dans le sens du départ.
3. **L'accueil au véhicule** : Sortir du véhicule, ouvrir la portière pour le client, lui rendre la clé en main propre. L'aider à s'insérer dans le trafic si nécessaire.

MODULE 12 : Gestion des Flux et du Parvis

12.1. Le gendarme de l'hôtel

Le parvis est une zone stratégique. Il ne doit jamais être encombré. Le voiturier doit s'assurer que les accès d'urgence restent totalement dégagés.

12.2. Réguler les autres chauffeurs

- **Les Taxis** : Faire avancer la file de taxis pour qu'ils ne bloquent pas l'entrée. Garder d'excellentes relations avec eux.
- **Les VTC (Uber) et Livraisons** : Ne pas les laisser stationner sur la zone VIP. Les orienter vers la zone de dépose minute. S'adresser à eux avec la même politesse qu'aux clients.

MODULE 13 : Sécurité et Responsabilité

13.1. Le cadre légal

L'hôtelier est civilement responsable des véhicules qui lui sont confiés. Le voiturier agit au nom de l'hôtel.

13.2. Les risques majeurs

- **Accident dans le parking** : Si le voiturier accroche une voiture, il doit IMMÉDIATEMENT en informer son supérieur (Chef Concierge ou Duty Manager). Ne jamais essayer de cacher les faits.
- **Objets de valeur** : Rappeler courtoisement aux clients de ne pas laisser de bijoux, d'argent liquide ou d'ordinateurs visibles sur les sièges. L'assurance de l'hôtel couvre rarement le vol d'effets personnels laissés dans le véhicule.

MODULE 14 : Gérer les Situations Difficiles

14.1. Rester professionnel sous les attaques

Il arrive qu'un client s'emporte (temps d'attente trop long, éraflure présumée, embouteillages). Le voiturier doit faire preuve d'intelligence émotionnelle.

14.2. Protocole de désescalade

1. **Écouter sans interrompre** : Laissez le client vider son sac.
2. **Ne jamais s'énerver** : Garder une voix calme et un langage corporel ouvert (mains visibles, pas de bras croisés).
3. **Faire appel au manager** : *"Monsieur, je comprends tout à fait votre contrariété. Je fais appel immédiatement à notre Chef de Réception pour trouver une solution avec vous."*

MODULE 15 : Cas Pratique N°1

Le client VIP pressé

Contexte : Un client très important arrive en trombe avec sa Porsche. Il laisse la voiture au milieu du parvis, moteur allumé, jette la clé au voiturier et rentre dans l'hôtel en criant : "Garez-la, je suis en retard !". Il n'a pas pris de ticket.

L'Action du Voiturier :

1. **Sécurisation immédiate :** Le voiturier prend le véhicule pour dégager le passage. Il le stationne en sécurité.
2. **Renseignement :** Il fait appel au portier ou à la réception : "*Connaissez-vous le client de la Porsche 911 noire ?*". La réception l'identifie (Chambre 105).
3. **Traçabilité :** Le voiturier remplit le ticket, met la moitié dans le véhicule, glisse la clé dans le coffre, et donne le ticket client à la réception pour qu'il soit remis au client dans sa chambre avec un mot poli.

MODULE 16 : Cas Pratique N°2

L'éraflure préexistante

Contexte : Vous accueillez la voiture d'un client. Lors du tour visuel de 10 secondes, vous remarquez une profonde rayure sur l'aile droite. Le client ne l'a pas vue.

L'Action du Voiturier :

1. **La déclaration :** Avant que le client ne s'éloigne, vous l'appellez avec le sourire : *"Monsieur, excusez-moi, pour votre information, je dois inscrire sur mon ticket que votre aile droite comporte une éraflure."*
2. **Montrer la preuve :** Vous lui montrez l'éraflure. Le client est surpris mais réalise qu'il a dû frotter un mur le matin même.
3. **Résultat :** Vous venez de sauver l'hôtel d'une réclamation injustifiée au moment du départ.

MODULE 17 : Cas Pratique N°3

La perte du ticket de voiturier

Contexte : Le lendemain matin, un client demande sa voiture mais affirme avoir perdu son ticket de voiturier. Il vous tend simplement sa carte de chambre (N°402).

L'Action Sécuritaire :

1. **Ne pas se fier qu'à la parole :** Il est interdit de donner une voiture de luxe (ou n'importe quelle voiture) sans preuve formelle, car la carte de chambre a pu être volée.
2. **Vérification d'identité :** Le voiturier demande : *"Bien sûr Monsieur, pourriez-vous me confirmer votre nom de famille et la marque de votre véhicule ?"*
3. **Double contrôle :** Le voiturier demande une pièce d'identité (ou demande au réceptionniste qui connaît le client de confirmer son identité) avant de restituer les clés.

CONCLUSION : Grille d'Évaluation

Les Standards de l'Excellence

Le métier de voiturier exige un mélange rare de courtoisie, de dynamisme physique, de prudence absolue au volant et de sens de l'organisation.

Checklist "Le Parfait Voiturier"

- [] Ma **tenue** est-elle impeccable (chaussures cirées, grooming) ?
- [] Ai-je effectué un **contrôle visuel (360°)** pour chaque véhicule ?
- [] Ai-je **remis le ticket** en main propre à tous les clients ?
- [] Ai-je respecté la **vitesse (max 10km/h)** et remis le siège/la radio à l'initiale ?
- [] Mon **coffre à clés** est-il verrouillé et le registre à jour ?



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.