



QUALITÉS ET PRÉSENTATION

Manuel de Formation Opérationnelle - Voiturier

Sommaire du Programme

MODULE 1	Le Premier Ambassadeur de l'Hôtel
MODULE 2	L'Hygiène Corporelle Irréprochable
MODULE 3	Les Standards de l'Uniforme
MODULE 4	Le "Grooming" (Coiffure, Barbe, Maquillage)
MODULE 5	La Posture et l'Attitude Corporelle
MODULE 6	L'Expression Orale et le Choix des Mots
MODULE 7	Le Sourire Sincère et le Contact Visuel
MODULE 8	La Courtoisie et les Règles de Politesse
MODULE 9	L'Anticipation et la Proactivité
MODULE 10	La Discrétion et la Confidentialité
MODULE 11	La Maîtrise de Soi (Gestion du Stress)
MODULE 12	L'Empathie envers le Client
MODULE 13	Le Respect de la Hiérarchie et de l'Équipe
MODULE 14	L'Adaptabilité face à la Diversité
MODULE 15	Cas Pratique N°1 : La tenue par mauvais temps
MODULE 16	Cas Pratique N°2 : Le VIP fatigué
MODULE 17	Cas Pratique N°3 : Garder son calme sous l'agression
CONCLUSION	Grille d'Évaluation "Présentation et Qualités"

MODULE 1 : Le Premier Ambassadeur

1.1. L'image de l'hôtel incarnée

Le voiturier est souvent le tout premier membre du personnel que le client rencontre en arrivant, et le dernier qu'il salue en partant. Par conséquent, il porte sur ses épaules l'image entière de l'établissement.

1.2. La promesse de l'Excellence

Une présentation irréprochable et des qualités humaines exceptionnelles ne sont pas des "bonus" dans l'hôtellerie de luxe : ce sont des prérequis non négociables. Le client doit être rassuré instantanément en confiant son véhicule et sa sécurité à un professionnel qui inspire confiance dès le premier regard.

MODULE 2 : L'Hygiène Corporelle

2.1. Le métier le plus physique

Le voiturier court, porte, conduit et évolue en extérieur. Les contraintes physiques de ce métier nécessitent une hygiène personnelle rigoureuse, pour le respect du client et des collègues.

2.2. Standards d'hygiène

- **La fraîcheur** : Une douche avant chaque prise de service est indispensable. Utilisation obligatoire d'un déodorant anti-transpirant neutre.
- **Haleine** : L'haleine doit être parfaitement neutre. Interdiction absolue de fumer en tenue ou juste avant de prendre le volant d'un client. Les pastilles à la menthe (invisibles) sont recommandées.
- **Parfums** : S'ils sont utilisés, ils doivent être très discrets. Un parfum capiteux enfermé dans l'habitacle d'une voiture devient vite insupportable.

MODULE 3 : L'Uniforme

3.1. Le vêtement de scène

L'uniforme du voiturier est sa tenue de scène. Il a été conçu pour refléter le prestige de l'hôtel. Il doit être porté avec fierté et respect.

3.2. Les règles de l'uniforme

1. **L'entretien** : L'uniforme doit être parfaitement propre, repassé, sans taches ni trous. Les boutons doivent être tous présents et fermés correctement.
2. **Les chaussures** : Elles sont la signature de l'élégance. Les chaussures doivent être noires, cirées quotidiennement, et en parfait état. Pas de baskets de course, même si le métier est physique.
3. **Les accessoires** : Le nametag (badge) doit être porté droit et visible. Les gants (si la procédure l'exige) doivent être immaculés.

MODULE 4 : Le "Grooming"

4.1. L'art du détail

Le "Grooming" désigne l'ensemble des soins apportés à la présentation physique du visage et des mains. Ces détails sautent aux yeux lors de la remise des clés.

4.2. Les standards internationaux

- **La Coiffure** : Les cheveux doivent être propres. Pour les hommes, coupe courte et nette (dégagée au niveau de la nuque et des oreilles). Pour les femmes, cheveux attachés (chignon professionnel) s'ils dépassent les épaules.
- **La Barbe** : Si elle est autorisée, elle doit être parfaitement taillée, propre et définie au millimètre. Sinon, le rasage de près est obligatoire avant la prise de service.
- **Les Mains** : Ongles coupés courts et parfaitement propres. La remise du ticket de voiturier focalise le regard sur les mains.

MODULE 5 : La Posture

5.1. Le langage corporel

80% de la communication est non-verbale. Un voiturier voûté, adossé à un mur, transmet une image de négligence et d'ennui, indigne d'un hôtel de luxe.

5.2. L'attitude sur le parvis

- **L'attente** : Se tenir droit, les pieds légèrement écartés, le regard balayant le parvis. Les mains sont croisées dans le dos ou devant soi.
- **Les interdictions** : Ne jamais s'appuyer contre un mur, un pupitre ou la voiture d'un client. Ne jamais avoir les mains dans les poches. Ne jamais croiser les bras (posture de fermeture).
- **Le dynamisme** : Dès qu'une voiture approche, la démarche doit être décidée, rapide mais sans jamais courir de manière désordonnée ou paniquée.

MODULE 6 : L'Expression Orale

6.1. Le choix des mots

Le vocabulaire utilisé doit être soutenu, respectueux et chaleureux. Le voiturier doit bannir le langage familier de son vocabulaire professionnel.

6.2. Le vocabulaire de l'excellence

À bannir	À utiliser
"Bonjour, ça va ?"	"Bonjour Monsieur, bienvenue à l'Hôtel. Avez-vous fait bon voyage ?"
"Pas de souci / Pas de problème"	"Je vous en prie / C'est avec grand plaisir"
"Je vais garer la caisse"	"Je vais prendre soin de votre véhicule"
"Quoi ? / Hein ?"	"Pardonnez-moi, je n'ai pas bien compris."

MODULE 7 : Le Sourire et le Contact Visuel

7.1. L'accueil sincère

Un sourire forcé se lit instantanément sur un visage. Un vrai sourire s'accompagne d'un regard attentif et s'entend même dans la voix.

7.2. L'art de la connexion

1. **Le "Eye Contact"** : Regarder le client dans les yeux lorsqu'on lui parle ou qu'on l'écoute. Cela montre qu'on est 100% disponible pour lui.
2. **Le sourire constant** : Même s'il pleut ou qu'il fait froid, le sourire est la marque de fabrique du bon voiturier. Il réchauffe l'accueil.
3. **L'ajustement** : Adapter l'intensité du sourire à l'humeur du client. Si le client arrive très stressé ou énervé, un sourire doux et apaisant est préférable à un sourire trop exubérant.

MODULE 8 : La Courtoisie

8.1. Le respect absolu

La politesse est la base de l'hospitalité. Elle se traduit par des actes de respect inconditionnel envers tous les clients, quels qu'ils soient.

8.2. Les actes de courtoisie

- **L'ouverture des portes** : Ouvrir systématiquement la portière du client (et des passagers, en commençant par les femmes ou les personnes âgées).
- **Laisser le passage** : Toujours s'effacer pour laisser passer le client. Si l'on doit croiser un client, s'arrêter, s'effacer et sourire.
- **L'usage du nom** : Si le nom du client est connu (client régulier ou identifié via l'étiquette bagage), l'utiliser : *"Bienvenue Monsieur Dubois."*

MODULE 9 : L'Anticipation

9.1. Avoir un coup d'avance

Le bon voiturier réagit aux demandes. L'excellent voiturier les anticipe. Il lit la situation avant même que le client n'ait à prononcer un mot.

9.2. Comment être proactif ?

- **Météo** : Si le ciel s'assombrit, le voiturier sort les parapluies *avant* qu'il ne pleuve pour être prêt à accueillir la première voiture sous l'averse.
- **Observation** : Si le client ouvre son coffre en arrivant, le voiturier approche immédiatement le chariot à bagages sans attendre qu'on le lui demande.
- **Départ** : Voir un client sortir avec sa valise et anticiper : *"Puis-je faire avancer votre véhicule, Monsieur ?"*

MODULE 10 : La Discrétion

10.1. Le gardien des secrets

Le voiturier est aux premières loges de la vie privée des clients (avec qui ils arrivent, à quelle heure ils rentrent, l'état de leur véhicule). La discrétion absolue est de mise.

10.2. Le silence est d'or

1. **Ne rien voir, ne rien entendre** : Les conversations privées des clients sur le parvis ne doivent jamais être répétées ni commentées.
2. **Les affaires personnelles** : Dans la voiture, le voiturier baisse les yeux. Il ne fixe jamais les objets personnels, papiers ou sacs laissés sur les sièges.
3. **Les indiscretions** : Si un paparazzi ou un curieux demande si une célébrité est présente dans l'hôtel, la seule réponse est : *"Nous sommes tenus à la plus stricte confidentialité concernant nos clients."*

MODULE 11 : La Maîtrise de Soi

11.1. Garder son sang-froid

Voitures qui klaxonnent, taxis qui forcent le passage, clients impatients... Le parvis peut être une zone de haute tension. Le voiturier doit rester le point d'ancrage calme.

11.2. Gérer le stress

- **Respirer** : Face à une agression verbale (un chauffeur de taxi énervé, un client frustré), ne jamais élever la voix en retour. Le professionnalisme se mesure à la capacité de ne pas répondre par l'émotion.
- **L'attitude du "Cygne"** : Comme un cygne sur un lac (calme en surface, pédalant vite sous l'eau), le voiturier doit agir vite mais donner l'illusion d'un calme olympien.

MODULE 12 : L'Empathie

12.1. Comprendre l'autre

L'empathie, c'est la capacité à se mettre à la place du client. Un client énervé n'a rien contre le voiturier personnellement : il est peut-être juste épuisé par 10 heures de vol.

12.2. L'accueil par l'empathie

Un bon voiturier lit les signaux :

- **Le client fatigué** : On limite les questions, on prend tout en charge rapidement, on l'oriente doucement vers la réception.
- **Le client "découverte"** : Le touriste émerveillé qui arrive. On prend le temps de lui souhaiter la bienvenue dans la ville, de lui sourire et de le rassurer sur le stationnement de sa voiture de location.

MODULE 13 : Le Respect de l'Équipe

13.1. L'esprit de corps

Les qualités du voiturier ne s'arrêtent pas à sa relation avec le client. Elles s'appliquent aussi en interne, avec ses collègues et sa hiérarchie.

13.2. Travailler ensemble

- **La ponctualité** : Arriver à l'heure, c'est respecter le collègue qui doit terminer son service.
- **L'entraide** : Aider le portier à ouvrir une porte, aider le bagagiste à pousser un chariot lourd.
- **Le respect de la hiérarchie** : Suivre les consignes du Chef Concierge ou du Duty Manager sans discuter devant les clients. Les retours se font en "back-office".

MODULE 14 : Adaptabilité et Diversité

14.1. L'hôtellerie internationale

L'hôtel accueille des clients du monde entier. Les codes culturels diffèrent, et le voiturier doit savoir s'y adapter instantanément.

14.2. L'intelligence culturelle

Situation	Qualité à démontrer
Client ne parlant pas français/ anglais.	Sourire, langage corporel rassurant, gestes lents et explicites.
Client avec des exigences très strictes sur son véhicule.	Écoute active, sérieux absolu, rassurance sur les protocoles de sécurité.
Famille nombreuse avec enfants bruyants.	Patience, aide avec les poussettes, sourire rassurant aux parents.

MODULE 15 : Cas Pratique N°1

La tenue par mauvais temps

Contexte : Il pleut à verse depuis 3 heures. Vous avez couru chercher plusieurs voitures, vos chaussures sont trempées et votre veste commence à sentir l'humidité. Un grand VIP arrive.

La Qualité de "Présentation" :

1. **L'anticipation :** Le voiturier professionnel a toujours une deuxième chemise et du cirage dans son casier.
2. **Le relais :** Il demande 3 minutes à son collègue pour filer au vestiaire, changer de chemise, repasser un coup de brosse sur ses chaussures.
3. **Le résultat :** Il accueille le VIP avec un parapluie, en ayant l'air parfaitement frais et présentable, malgré la tempête.

MODULE 16 : Cas Pratique N°2

Le VIP fatigué

Contexte : Un client régulier, connu pour être habituellement très bavard, arrive tard le soir. Il a le visage fermé, ne sourit pas et sort brusquement de la voiture.

La Qualité "d'Empathie" :

1. **La lecture de la situation :** Le voiturier comprend immédiatement que le client a passé une mauvaise journée ou est épuisé.
2. **L'adaptation :** Au lieu du grand accueil habituel, le voiturier adopte un ton doux et posé : *"Bonsoir Monsieur, laissez-moi les clés, reposez-vous, je m'occupe de tout."*
3. **Le respect :** Il ne pose aucune question superflue et l'accompagne discrètement vers l'entrée.

MODULE 17 : Cas Pratique N°3

Garder son calme sous l'agression

Contexte : Un VTC refuse de bouger du parvis, bloquant l'arrivée d'une belle voiture cliente. Le chauffeur de VTC s'énerve et commence à insulter le voiturier.

La Qualité de "Maîtrise de soi" :

1. **Le silence radio :** Le voiturier ne répond à aucune insulte. Il garde les mains dans le dos et reste droit.
2. **La consigne claire :** Il répète d'une voix très calme et ferme : *"Monsieur, je vous demande de bien vouloir avancer pour des raisons de sécurité."*
3. **La désescalade :** Le client arrivant observe la scène et est impressionné par le professionnalisme et le flegme du voiturier, qui ne s'est pas abaissé au niveau du VTC.

CONCLUSION : Grille d'Évaluation

L'Élégance du Service

Les compétences techniques s'apprennent. Les qualités humaines et la présentation se cultivent chaque jour. Elles sont le reflet du respect que le voiturier porte à son métier et à ses clients.

Checklist "Présentation et Qualités"

- [] Mon **hygiène et mon uniforme** sont-ils irréprochables aujourd'hui ?
- [] Ma **posture** est-elle droite, dynamique et accueillante ?
- [] Mon **sourire** est-il sincère et mon contact visuel présent ?
- [] Ai-je utilisé le **vocabulaire de l'excellence** (pas de mots familiers) ?
- [] Ai-je su faire preuve d'**empathie et d'anticipation** face aux clients ?



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.