



# ACCUEIL À L'ARRIVÉE EN VÉHICULE

---

Manuel de Formation Opérationnelle - Voiturier

# Sommaire du Programme

---

|                   |                                                       |
|-------------------|-------------------------------------------------------|
| <b>MODULE 1</b>   | L'enjeu des 10 premières secondes                     |
| <b>MODULE 2</b>   | L'anticipation de l'arrivée (Vigilance du parvis)     |
| <b>MODULE 3</b>   | Le contact visuel et le sourire d'accueil             |
| <b>MODULE 4</b>   | L'art de l'ouverture de la portière                   |
| <b>MODULE 5</b>   | Salutations et formules d'accueil personnalisées      |
| <b>MODULE 6</b>   | Assistance à la sortie du véhicule (PMR, enfants)     |
| <b>MODULE 7</b>   | Le premier contact avec les bagages                   |
| <b>MODULE 8</b>   | La remise du ticket de voiturier au client            |
| <b>MODULE 9</b>   | L'inspection visuelle rapide (Détecter les dommages)  |
| <b>MODULE 10</b>  | La passation de l'information au bagagiste            |
| <b>MODULE 11</b>  | L'orientation du client vers la Réception             |
| <b>MODULE 12</b>  | Cas spécifique : Les clients de la restauration       |
| <b>MODULE 13</b>  | Cas spécifique : Les Taxis et Chauffeurs Privés (VTC) |
| <b>MODULE 14</b>  | Gérer une arrivée multiple (Organisation du Rush)     |
| <b>MODULE 15</b>  | Cas Pratique FAHO N°1 : L'arrivée sous la tempête     |
| <b>MODULE 16</b>  | Cas Pratique FAHO N°2 : Le client hyper-connecté      |
| <b>MODULE 17</b>  | Cas Pratique FAHO N°3 : Le refus de confier les clés  |
| <b>CONCLUSION</b> | Grille d'Évaluation "Accueil Véhicule"                |

# MODULE 1 : L'enjeu des 10 premières secondes

---

## 1.1. Le moment de vérité

L'arrivée à l'hôtel est le moment le plus critique de l'expérience client. C'est l'instant où le stress du voyage doit s'évanouir pour laisser place à la détente et au luxe. Le voiturier est l'artisan de cette transition.

## 1.2. Ce que le client évalue (inconsciemment)

- **La rapidité** : Quelqu'un s'est-il occupé de moi immédiatement ?
- **La sécurité** : Ma voiture et mes affaires sont-elles entre de bonnes mains ?
- **La reconnaissance** : Suis-je traité comme un invité de marque ou comme un simple numéro ?

En 10 secondes, le voiturier doit répondre "Oui" à ces trois questions par son attitude.

# MODULE 2 : L'anticipation de l'arrivée

---

## 2.1. Le radar du parvis

Un bon accueil ne commence pas quand la voiture est arrêtée, mais dès qu'elle s'engage dans l'allée ou s'approche de l'entrée. Le voiturier doit maintenir une vigilance constante sur le flux de la rue.

## 2.2. La posture d'attente active

1. **Scanner l'approche** : Dès qu'un véhicule ralentit près de l'entrée, le voiturier se prépare.
2. **Le guidage** : Établir un contact visuel avec le conducteur. Utiliser des gestes amples, doux et clairs pour lui indiquer exactement où stationner le véhicule.
3. **Le placement** : S'avancer vers l'endroit où la portière s'ouvrira, pour être prêt dès que le véhicule s'immobilise.

## MODULE 3 : Contact Visuel et Sourire

---

### 3.1. Briser la glace

Le contact visuel à travers le pare-brise, accompagné d'un sourire franc, envoie un message puissant : "Nous vous attendions, vous êtes le bienvenu".

### 3.2. Les règles de la connexion

- **La sincérité** : Un sourire commercial se voit. Un sourire d'hospitalité doit engager les yeux, pas seulement la bouche.
- **Le timing** : Ne pas fixer le client avec insistance. Établir le contact, sourire, puis se concentrer sur l'ouverture de la porte.
- **Le chauffeur** : Si le client a un chauffeur privé, le voiturier doit adresser un sourire de bienvenue au chauffeur, puis se concentrer sur le client à l'arrière.

# MODULE 4 : L'art de l'ouverture de la portière

---

## 4.1. Le premier geste de service

L'ouverture de la porte est codifiée. C'est un geste d'élégance qui demande de l'entraînement pour être exécuté avec fluidité et sécurité.

## 4.2. La technique d'ouverture

1. **L'approche** : Attendre l'arrêt complet du véhicule. Ne jamais saisir la poignée pendant que la voiture roule encore.
2. **L'ouverture** : Ouvrir la portière d'un geste ample, sans la claquer contre un obstacle.
3. **La protection (Le "Toit")** : Placer la main libre (généralement la gauche) au-dessus de l'encadrement de la portière pour protéger la tête du client lorsqu'il se lève, particulièrement pour les voitures basses.

# MODULE 5 : Salutations et Formules d'Accueil

---

## 5.1. Le choix du verbe

Les premiers mots prononcés par le voiturier définissent le standing de l'établissement. Ils doivent être clairs, chaleureux et professionnels.

## 5.2. Les standards de communication

| Situation           | Formule recommandée                                                    |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Accueil standard    | "Bonjour Monsieur / Madame, bienvenue à [Nom de l'Hôtel]."             |
| Client connu ou VIP | "Bonjour Monsieur Dubois, c'est un plaisir de vous revoir parmi nous." |
| Demande de clés     | "Puis-je prendre soin de votre véhicule ?"                             |
| Le soir / La nuit   | "Bonsoir Madame, avez-vous fait un agréable voyage ?"                  |

# MODULE 6 : Assistance à la sortie du véhicule

---

## 6.1. Une attention adaptée

Certains clients ont besoin d'une aide physique pour s'extraire de leur véhicule. L'assistance doit être proposée de manière délicate, sans forcer.

## 6.2. Les cas particuliers

- **Personnes Âgées / PMR** : Proposer le bras ou la main : *"Puis-je vous aider, Madame ?"*. Ne jamais attraper le bras du client sans permission.
- **Enfants** : Aider les parents à décharger les poussettes, tenir la porte pendant qu'ils détachent les sièges-auto, tout en restant vigilant au trafic.
- **Femmes en robe de soirée** : Se tenir légèrement en retrait pour leur laisser l'espace de sortir avec élégance, tout en maintenant la portière.

# MODULE 7 : Le premier contact avec les bagages

---

## 7.1. Rassurer sur la prise en charge

Le client s'inquiète souvent pour ses affaires. Le voiturier doit le décharger mentalement de cette préoccupation dès la 5ème seconde.

## 7.2. Le protocole bagages

1. **La question clé** : *"Monsieur, avez-vous des bagages dans le coffre que nous devons prendre en charge ?"*
2. **L'action** : Ouvrir le coffre. Si des objets personnels (manteaux, ordinateurs) sont sur les sièges, demander : *"Souhaitez-vous conserver ces effets avec vous, ou préférez-vous que notre équipe s'en charge ?"*
3. **Ne jamais rien supposer** : Ne jamais fouiller le véhicule ou le coffre sans la présence ou l'accord du client.

# MODULE 8 : La remise du ticket de voiturier

---

## 8.1. L'acte contractuel

Le ticket de voiturier n'est pas qu'un bout de papier. C'est le contrat de confiance entre le client et l'hôtel. Il prouve la prise en charge du véhicule.

## 8.2. Comment remettre le ticket ?

- **Le moment idéal** : Remettre le ticket au moment où le client s'apprête à quitter le parvis pour entrer dans le lobby.
- **La formule** : *"Voici votre ticket de stationnement, Monsieur. Je vous invite à le conserver ou à le remettre à la Réception qui se chargera de tout."*
- **Le visuel** : Remettre le ticket avec les deux mains (standard du luxe international), le logo de l'hôtel tourné vers le client.

# MODULE 9 : L'inspection visuelle rapide

---

## 9.1. L'œil de lynx

Dès que le client est sorti et avant qu'il n'entre dans l'hôtel, le voiturier doit s'assurer que le véhicule ne présente pas de dommages majeurs (pour éviter un litige ultérieur).

## 9.2. L'inspection en 10 secondes

- **L'approche** : En faisant le tour pour fermer les portes ou vérifier le coffre, balayer du regard les 4 angles du pare-chocs et les jantes.
- **La diplomatie** : Si un dommage est détecté, ne PAS accuser le client. Dire : *"Pour votre parfaite information Monsieur, je note sur le ticket que cette petite éraflure était déjà présente à votre arrivée."*
- **Discrétion** : Si le client est en grande conversation, ne l'interrompez pas pour une micro-rayure. Notez-le simplement sur la souche de l'hôtel.

# MODULE 10 : La passation au Bagagiste

---

## 10.1. Le relais fluide

Pour le client, le service doit être sans couture ("seamless"). Le voiturier transfère l'information au bagagiste (Groom) pour que le client n'ait rien à répéter.

## 10.2. Le "Handover" parfait

1. **Le transfert** : Le voiturier présente le bagagiste au client : *"Monsieur Dubois, mon collègue Ali va prendre soin de vos bagages."*
2. **Les détails techniques** : Le voiturier indique le nombre de pièces au bagagiste (à voix haute pour rassurer le client) : *"Il y a 3 valises dans le coffre et un sac sur la banquette."*
3. **Les objets fragiles** : Signaler immédiatement tout sac délicat ou ordinateur portable.

# MODULE 11 : L'orientation du client

---

## 11.1. Montrer le chemin

Le client qui arrive pour la première fois ne sait pas où se trouve la réception. Le voiturier doit l'orienter avec élégance.

## 11.2. La gestuelle d'orientation

- **Le geste ouvert** : Utiliser la main entière, doigts serrés, paume vers le haut, pour indiquer la porte. **Ne jamais pointer avec l'index.**
- **La formule** : *"Je vous invite à vous diriger vers notre équipe de Réception, droit devant vous. Je vous souhaite un excellent séjour."*
- **Le relais au Portier** : Le Portier prend alors le relais en ouvrant la porte vitrée et en accueillant le client à l'intérieur.

# MODULE 12 : Cas spécifique : La Restauration

---

## 12.1. Les clients sans bagages

Une grande partie des arrivées en véhicule concerne des clients qui viennent déjeuner, dîner ou assister à un événement, et non pour dormir.

## 12.2. Adapter l'accueil

- **L'identification rapide** : *"Bonjour Madame, bienvenue. Venez-vous pour un séjour ou pour notre restaurant gastronomique ?"*
- **La consigne du ticket** : Préciser au client de la restauration : *"Je vous remets ce ticket. Si notre restaurant offre le stationnement, n'hésitez pas à leur faire valider ce ticket au moment de l'addition."*
- **Orientation** : Indiquer la direction spécifique du restaurant ou du vestiaire plutôt que celle de la Réception.

# MODULE 13 : Taxis et Chauffeurs Privés

---

## 13.1. Traiter les chauffeurs en partenaires

Lorsqu'un client arrive en taxi ou VTC, l'accueil se fait en duo avec le chauffeur. Le comportement du voiturier envers le chauffeur est observé par le client.

## 13.2. Le protocole "Taxi/VTC"

1. **Saluer les deux** : *"Bonjour Monsieur (au chauffeur). Bonjour Madame, bienvenue (au client)."*
2. **Aide au paiement** : Laisser le temps au client de payer le chauffeur. Ne pas lui mettre la pression en le fixant ou en lui arrachant ses sacs.
3. **Le coffre** : Assister le chauffeur pour sortir les bagages du coffre. Remercier le chauffeur lorsqu'il repart. Un bon réseau de chauffeurs est vital pour l'hôtel.

# MODULE 14 : Gérer une arrivée multiple (Le Rush)

---

## 14.1. L'organisation sous pression

Il arrive que 3 voitures ou taxis arrivent en même temps sur le parvis. Le voiturier doit gérer l'attente sans que personne ne se sente ignoré.

## 14.2. La technique du Triage

- **L'accusé de réception** : Même si vous êtes occupé avec la Voiture A, établissez un contact visuel avec la Voiture B et C. Un signe de tête, une main levée avec le sourire, et un *"Bonjour, je suis à vous dans un instant."*
- **L'appel à l'aide** : Appeler immédiatement des renforts (bagagistes, portiers) par radio.
- **La gestion de l'espace** : Demander aux chauffeurs d'avancer au maximum pour ne pas bloquer la rue.

# MODULE 15 : Cas Pratique FAHO N°1

---

## L'arrivée sous la tempête

**Contexte (Hôtel FAHO) :** Il pleut à verse. Un SUV s'arrête. Il y a un couple et deux enfants à l'arrière.

### L'Action du Voiturier :

1. **Le grand parapluie :** Le voiturier s'avance immédiatement avec un parapluie de golf ouvert.
2. **Protection prioritaire :** Il ouvre la portière arrière en premier, abrite la mère qui sort les enfants, et les guide vers l'auvent.
3. **Gestion du conducteur :** Il revient vers le conducteur : *"Monsieur, mettez-vous à l'abri avec votre famille, laissez-moi la clé et le coffre ouvert, notre équipe s'occupe des bagages sous la pluie."*

# MODULE 16 : Cas Pratique FAHO N°2

---

## Le client hyper-connecté

**Contexte** : Un homme d'affaires arrive au volant, au téléphone, en grande conversation. Il s'arrête, ouvre sa porte, mais continue de parler sans vous regarder.

### L'Action du Voiturier :

1. **Discrétion totale** : Le voiturier ne prononce pas la phrase d'accueil standard pour ne pas l'interrompre.
2. **Gestuelle** : Il fait un léger signe de tête, tend la main paume vers le haut pour demander la clé, et lui tend le ticket de voiturier de l'autre main.
3. **Efficacité** : Il récupère les clés en silence, s'assure que le client a pris sa mallette, et le laisse entrer tout en gérant le stationnement de la voiture.

# MODULE 17 : Cas Pratique FAHO N°3

---

## Le refus de confier les clés

**Contexte :** Un client arrive avec une voiture de sport de collection très rare. Il vous dit : *"Hors de question que quelqu'un conduise ma voiture, je la gare moi-même."*

### L'Action du Voiturier :

1. **Compréhension** : Ne pas forcer. Sourire et dire : *"Je comprends tout à fait Monsieur, c'est un véhicule magnifique."*
2. **L'Alternative** : *"Je vais vous guider personnellement vers notre emplacement VIP le plus sécurisé dans notre parking."*
3. **Accompagnement** : Le voiturier monte dans un autre véhicule (ou marche à côté si le parking est proche) pour guider le client, et lui remet tout de même un ticket "Self-Parking" pour la traçabilité.

# CONCLUSION : Grille d'Évaluation

---

## La Maîtrise des 10 Secondes

L'accueil en véhicule est un ballet où l'hospitalité rencontre la logistique. La réussite de ce premier contact donne le ton de tout le séjour du client.

## Checklist "Accueil Véhicule"

- [ ] Ai-je **anticipé** l'arrivée en observant la rue ?
- [ ] Ai-je protégé le client en ouvrant la **portière avec la main "en toit"** ?
- [ ] Mon **sourire et mon regard** ont-ils accompagné mes mots de bienvenue ?
- [ ] Ai-je demandé l'autorisation avant de prendre les **bagages** ?
- [ ] Ai-je remis le **ticket** à deux mains et informé le bagagiste clairement ?



## **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.