



PRISE EN CHARGE DU CLIENT ET DU VÉHICULE

Manuel de Formation Opérationnelle - Voiturier

Sommaire du Programme

MODULE 1	Les Fondements de la Prise en Charge
MODULE 2	Le Protocole de Réception des Clés
MODULE 3	L'Ouverture et la Fermeture des Portières
MODULE 4	L'Aide à l'Extraction des Bagages
MODULE 5	Sécurisation des Biens Personnels du Client
MODULE 6	L'Inspection Extérieure du Véhicule (Tour de caisse)
MODULE 7	L'Inspection Intérieure et le Réglage du Siège
MODULE 8	La Prise en Main (Boîte Automatique vs Manuelle)
MODULE 9	La Règle d'Or de la Conduite : Souplesse et Sécurité
MODULE 10	Le Stationnement dans le Parking de l'Hôtel
MODULE 11	Le Classement et la Sécurisation des Clés
MODULE 12	Les Procédures pour les Véhicules Électriques (VE)
MODULE 13	Les Cas Particuliers : Voitures de Sport et Hypercars
MODULE 14	La Restitution du Véhicule : Le Protocole de Départ
MODULE 15	Cas Pratique N°1 : Le véhicule rayé avant l'arrivée
MODULE 16	Cas Pratique N°2 : Le client pressé moteur tournant
MODULE 17	Cas Pratique N°3 : Panne ou alarme sur le parking
CONCLUSION	Grille d'Évaluation "Prise en Charge"

MODULE 1 : Les Fondements de la Prise en Charge

1.1. Un transfert de responsabilité

La prise en charge d'un véhicule n'est pas un simple acte logistique. C'est un acte de confiance absolue. Le client vous confie non seulement un bien souvent très coûteux, mais aussi ses effets personnels et sa sécurité émotionnelle.

1.2. Les trois piliers de la prise en charge

- **La Fluidité** : Le client ne doit jamais attendre sur le parvis sans savoir quoi faire de sa voiture.
- **La Transparence** : Le client doit savoir exactement où va sa voiture et comment il la récupérera.
- **Le Soin** : Le véhicule doit être traité avec plus de précaution que s'il s'agissait du vôtre.

MODULE 2 : Le Protocole de Réception des Clés

2.1. L'échange formel

La remise des clés marque le début juridique de la responsabilité de l'hôtel sur le véhicule. Elle doit se faire selon un rituel précis et rassurant.

2.2. La procédure de remise

1. **La formulation** : Après avoir salué le client, le voiturier annonce :
"Puis-je prendre en charge votre véhicule, Monsieur ?"
2. **L'attente** : Laisser le client éteindre son moteur (ou non, selon le modèle) et détacher son porte-clés personnel s'il le souhaite.
3. **La réception** : Prendre la clé avec les deux mains. Confirmer la réception en remettant immédiatement le **ticket de voiturier** correspondant.

MODULE 3 : L'Ouverture et la Fermeture des Portières

3.1. Le geste signature

Manipuler les ouvrants d'un véhicule de luxe requiert de la douceur. Les portières modernes sont lourdes ou équipées de systèmes de fermeture assistée ("soft close").

3.2. Les règles de manipulation

- **L'Ouverture** : Ouvrir la portière de manière fluide. La main libre protège le haut de l'encadrement pour éviter que le client ne se cogne la tête (Technique du "Toit").
- **La Fermeture** : Ne **JAMAIS** claquer une portière. Accompagner la porte jusqu'au premier cran, puis pousser fermement ou laisser le système électronique ("Soft Close") finir le travail.
- **Traces de doigts** : Fermer la portière en poussant sur la poignée ou sur le cadre métallique de la vitre, jamais directement sur la vitre pour éviter les traces de doigts.

MODULE 4 : L'Aide à l'Extraction des Bagages

4.1. Le tri des effets

Le coffre d'une voiture contient les bagages pour l'hôtel, mais souvent aussi des affaires personnelles qui doivent y rester.

4.2. Les étapes de la gestion du coffre

- **Demander confirmation** : *"Monsieur, souhaitez-vous que nous prenions l'ensemble des bagages présents dans le coffre ?"*
- **Manipulation précautionneuse** : Sortir les valises en utilisant les poignées. Ne jamais faire glisser une valise lourde sur le pare-chocs arrière du véhicule (risque de rayure de la carrosserie).
- **Fermeture du coffre** : Comme pour les portières, utiliser les boutons électroniques s'ils sont présents, ou refermer manuellement sans claquer violemment.

MODULE 5 : Sécurisation des Biens

Personnels

5.1. L'habitacle est une zone privée

Les clients laissent souvent des objets de valeur dans leur voiture : téléphones, ordinateurs, portefeuilles, ou lunettes de soleil.

5.2. Protocole de sécurisation

1. **La vérification visuelle** : Avant que le client ne s'éloigne, jeter un œil rapide sur les sièges.
2. **Le signalement** : Si un objet de valeur est visible : *"Madame, vous avez laissé votre téléphone sur le siège passager. Souhaitez-vous le prendre avec vous ?"*
3. **Le secret professionnel** : Une fois au volant, le voiturier ne touche **jamais** aux objets personnels laissés dans les vide-poches ou sur les sièges.

MODULE 6 : L'Inspection Extérieure du Véhicule

6.1. Le "Tour de Caisse" (Walk-around)

Pour protéger l'hôtel contre de fausses réclamations, une inspection rapide du véhicule doit être réalisée avant de le déplacer.

6.2. Les points de contrôle clés

L'inspection doit durer moins de 15 secondes. Le voiturier fait le tour du véhicule et vérifie :

- **Les 4 angles du pare-chocs** : (C'est là que 90% des accrochages ont lieu).
- **Les jantes** : Vérifier si elles sont déjà frottées contre des trottoirs.
- **Le pare-brise** : Détecter d'éventuels impacts.
- **Action** : Tout dommage doit être noté sur la souche du ticket voiturier conservée par l'hôtel.

MODULE 7 : L'Inspection Intérieure et le Siège

7.1. L'installation au poste de conduite

S'installer dans la voiture d'un client demande du respect. Le voiturier doit s'adapter au véhicule, et non l'inverse, dans la mesure du possible.

7.2. Ajustements et Propreté

- **Le Siège** : Ne reculer le siège que si cela est strictement indispensable pour la sécurité de conduite du voiturier. Ne jamais toucher aux réglages des rétroviseurs pour un court trajet vers le parking, sauf nécessité absolue de sécurité.
- **La Radio / Climatisation** : **Interdiction stricte** de changer la station de radio, le volume, ou les réglages de climatisation du client.
- **Odeurs** : Ne jamais fumer, vapoter ou manger dans le véhicule d'un client.

MODULE 8 : La Prise en Main (Boîte Auto vs Manuelle)

8.1. Une flotte diversifiée

Un voiturier conduit tous types de véhicules, des citadines manuelles aux SUV automatiques, en passant par les sportives équipées de palettes au volant.

8.2. Les précautions mécaniques

Boîte Manuelle	Boîte Automatique
Identifier le point de patinage avant d'accélérer.	Garder le pied sur le frein lors du passage en position "D" ou "R".
Ne jamais laisser la main reposer sur le levier de vitesse.	Ne jamais passer en position "P" (Park) avant l'arrêt total du véhicule.
Utiliser le frein à main mécanique ou électronique à l'arrêt.	S'assurer de l'activation du frein de parking électronique.

MODULE 9 : La Règle d'Or : Souplesse et Lenteur

9.1. Conduire, c'est préserver

Sur le parvis comme dans le parking, la conduite du voiturier doit être imperceptible. Le client qui observe sa voiture partir doit être rassuré par la douceur de la manœuvre.

9.2. Les principes de la conduite d'excellence

- **La vitesse** : Maximum 10 km/h sur le parvis et dans le parking de l'hôtel.
- **L'accélération** : Aucune accélération brusque. Le moteur ne doit pas vrombir, même s'il s'agit d'une voiture de sport.
- **Le freinage** : Anticiper l'arrêt pour éviter que le véhicule ne plonge vers l'avant.
- **Les ralentisseurs** : Les franchir au pas (moins de 5 km/h) pour préserver les suspensions.

MODULE 10 : Le Stationnement dans le Parking

10.1. L'art de se garer

Le parking de l'hôtel est la juridiction du voiturier. Un parking bien rangé facilite les départs et prévient les accidents.

10.2. Les règles de stationnement

1. **Le stationnement en marche arrière** : Tous les véhicules doivent être garés en marche arrière (prêts à partir) pour faciliter une extraction rapide et sécurisée lors du départ du client.
2. **L'alignement** : Le véhicule doit être parfaitement centré dans sa place, roues droites.
3. **L'espace latéral** : Laisser suffisamment d'espace pour ouvrir les portières sans risquer de cogner la voiture voisine. Si la place est trop serrée, trouver un autre emplacement.

MODULE 11 : Le Classement et la Sécuration des Clés

11.1. Le trésor de la loge

Une clé perdue ou une clé rendue au mauvais client est une catastrophe opérationnelle majeure. L'armoire à clés (Keyboard) est le sanctuaire du voiturier.

11.2. La traçabilité parfaite

- **L'étiquetage** : Dès que le véhicule est garé, la clé doit être étiquetée ou accrochée au crochet correspondant au numéro de ticket ou de chambre.
- **L'emplacement** : Noter immédiatement le numéro de la place de parking sur la souche du ticket, dans le système informatique ou sur le registre papier.
- **Sécurité** : L'armoire à clés doit toujours être verrouillée si aucun voiturier ou concierge n'est présent dans la loge.

MODULE 12 : Les Véhicules Électriques (VE)

12.1. La nouvelle norme du luxe

De plus en plus de clients voyagent en véhicules électriques ou hybrides rechargeables. La recharge est devenue un standard du service de voiturier.

12.2. Procédure de recharge

1. **La demande** : Demander au client à l'arrivée s'il souhaite que son véhicule soit rechargé.
2. **Le branchement** : Stationner le véhicule sur une place équipée d'une borne. Identifier le type de prise, brancher le câble, et s'assurer que le voyant de charge s'active (souvent vert ou bleu).
3. **Rotation** : Si le nombre de bornes est limité, surveiller l'application de charge et déplacer le véhicule une fois plein pour libérer la borne pour un autre client.

MODULE 13 : Voitures de Sport et Hypercars

15.1. Des véhicules d'exception

Ferrari, Lamborghini, Bentley... Ces véhicules ont des gabarits, des valeurs et des modes de fonctionnement très spécifiques. Ils nécessitent une vigilance absolue.

15.2. Les précautions VIP

- **Démarrage** : Comprendre la procédure de démarrage (souvent sans clé, bouton Start/Stop au volant). Demander poliment au client si le fonctionnement est spécifique.
- **Garde au sol** : Ces voitures sont très basses. Attention extrême aux trottoirs, ralentisseurs et rampes de parking (utiliser le bouton de levage hydraulique s'il existe).
- **L'emplacement de choix** : Les hypercars sont souvent garées sur le parvis ("Front Line") pour le prestige de l'hôtel, ou dans un box fermé et sécurisé du parking.

MODULE 14 : La Restitution du Véhicule (Check-out)

14.1. La dernière impression

Le départ doit être aussi fluide que l'arrivée. Le véhicule doit être prêt avant que le client n'en ait besoin.

14.2. Le protocole de départ

1. **L'anticipation** : Dès réception du ticket ou de l'appel de la réception, récupérer la clé et ramener le véhicule sur le parvis.
2. **Préparation climatique** : En été, allumer la climatisation 2 minutes avant ; en hiver, allumer le chauffage. Le véhicule doit être confortable.
3. **La remise** : Ouvrir la portière, aider le client à s'installer, s'assurer que les bagages sont chargés, et lui rendre la clé en mains propres avec un : *"Bon voyage Monsieur, au plaisir de vous revoir."*

MODULE 15 : Cas Pratique FAHO N°1

Le véhicule rayé avant l'arrivée

Contexte (Hôtel FAHO) : Un client vous remet les clés d'une berline de luxe. Lors de votre tour de caisse rapide, vous remarquez une profonde rayure sur la porte passager arrière.

L'Action du Voiturier :

1. **Ne pas ignorer :** Le voiturier ne doit surtout pas conduire le véhicule sans signaler le dommage, car l'hôtel pourrait en être tenu responsable.
2. **Diplomatie :** Il interpelle le client avec courtoisie : *"Monsieur, excusez-moi de vous déranger. Avant de déplacer votre véhicule, je tenais à vous signaler cette éraflure sur la portière arrière, afin de la noter sur notre registre de prise en charge."*
3. **Trace écrite :** Il consigne le dégât sur le ticket ou via l'application tablette de l'hôtel, parfois avec une photo.

MODULE 16 : Cas Pratique FAHO N°2

Le client pressé moteur tournant

Contexte : Un client très en retard pour une réunion s'arrête brutalement sur le dépose-minute, jette ses clés au portier et court vers le lobby en laissant le moteur tourner et la portière grande ouverte.

L'Action du Voiturier :

1. **Sécurisation immédiate :** Le voiturier s'installe tout de suite au volant, appuie sur le frein et ferme la portière pour éviter tout accident ou vol à l'arraché sur le parvis.
2. **Régularisation :** Il gare le véhicule en sécurité dans le parking.
3. **Gestion du ticket :** Il remet le ticket de voiturier au Chef Concierge ou à la Réception, en précisant le nom du client (s'il est connu) pour que le ticket lui soit remis plus tard dans sa chambre.

MODULE 17 : Cas Pratique FAHO N°3

Panne ou alarme sur le parking

Contexte : Vous essayez de démarrer la voiture d'un client dans le parking pour la lui ramener, mais la batterie est complètement déchargée (ou l'alarme se déclenche de manière intempestive).

L'Action du Voiturier :

1. **Pas de panique, pas de bricolage :** Ne jamais essayer de "ponter" la batterie avec des câbles sans l'accord explicite du client (risque de griller l'électronique).
2. **Information :** Prévenir immédiatement le Chef Concierge.
3. **Transparence client :** Le Chef Concierge informera le client de la situation avec diplomatie et proposera l'intervention du service technique de l'hôtel ou d'une dépanneuse agréée si nécessaire.

CONCLUSION : Grille d'Évaluation

La Sécurité avant tout

La prise en charge du véhicule est le cœur de métier du voiturier. C'est un exercice de précision où le respect du bien d'autrui prime sur la rapidité.

Checklist "Prise en Charge"

- [] Ai-je remis le **ticket voiturier** immédiatement lors de la réception de la clé ?
- [] Ai-je effectué un **tour de caisse** (inspection) avant de déplacer la voiture ?
- [] Ai-je vérifié qu'aucun **objet de valeur** n'était en évidence ?
- [] Ai-je conduit à moins de **10 km/h** avec souplesse ?
- [] La clé est-elle correctement **étiquetée et sécurisée** dans l'armoire ?



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.