



REMISE ET RESTITUTION DES VÉHICULES

Manuel de Formation Opérationnelle - Voiturier

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

Programme Hôtelier - Module "Excellence Opérationnelle" - Édition Complète

Sommaire du Programme

MODULE 1	L'Accueil du Client : Le Premier Contact
MODULE 2	L'Inspection Visuelle ("Walk-around")
MODULE 3	La Gestion des Objets de Valeur
MODULE 4	La Prise en Charge des Clés et le Ticket Voiturier
MODULE 5	L'Installation : Respect de l'Habitacle
MODULE 6	Le Transfert vers le Parking (Départ du parvis)
MODULE 7	La Préparation à la Restitution (Anticipation)
MODULE 8	Le "Call-down" : Communication Interne
MODULE 9	L'Extraction du Véhicule et Vérification Finale
MODULE 10	Le Positionnement sur le Parvis pour le Départ
MODULE 11	L'Accueil au Départ : Portières et Chargement
MODULE 12	Restitution des Clés et Récupération du Ticket
MODULE 13	Le Départ du Client : Le Dernier Contact Visuel
MODULE 14	Gestion des Litiges : Client signalant un dommage
MODULE 15	Cas Pratique N°1 : Le client a perdu son ticket
MODULE 16	Cas Pratique N°2 : Client VIP au départ imprévu
MODULE 17	Cas Pratique N°3 : Découverte d'une rayure pré-existante
CONCLUSION	Grille d'Évaluation "Remise et Restitution"

MODULE 1 : L'Accueil du Client

1.1. L'Instant de Vérité

L'arrivée sur le parvis est souvent la première interaction physique du client avec l'hôtel. Le voiturier n'est pas seulement un conducteur, il est l'hôte d'accueil extérieur. Son attitude conditionne tout le séjour.

1.2. Le Protocole du Premier Contact

- **Le Contact Visuel** : Établir un contact visuel chaleureux dès que le véhicule s'engage sur le parvis.
- **L'Ouverture de la Portière** : S'approcher avec élégance, ouvrir la portière du conducteur (et du passager si un collègue est disponible) en protégeant le haut de l'encadrement avec la main.
- **La Salutation** : *"Bienvenue à l'hôtel [Nom de l'hôtel], Monsieur/Madame. Avez-vous fait un bon voyage ?"*
- **L'Assistance** : Aider le client à sortir du véhicule et lui proposer immédiatement la prise en charge de ses bagages (en coordination avec les bagagistes).

MODULE 2 : L'Inspection Visuelle ("Walk-around")

2.1. Protéger l'hôtel et le client

Avant d'accepter la responsabilité d'un véhicule de luxe, le voiturier doit identifier son état général. Cette étape, bien que rapide, est cruciale pour éviter les réclamations injustifiées lors du départ.

2.2. La Technique du "Walk-around"

1. **Le Tour Fluide** : Effectuez un tour complet du véhicule en moins de 15 secondes, de manière discrète mais attentive.
2. **Les Points Critiques** : Concentrez votre regard sur les jantes (souvent éraflées), les pare-chocs avant/arrière, et les bas de caisse.
3. **La Prise de Note** : Si le système de l'hôtel utilise une application, prenez rapidement en photo les dommages majeurs. Sinon, annotez le volet de contrôle du ticket voiturier.
4. **La Communication** : Si un dommage majeur est constaté (ex: gros enfoncement), signalez-le poliment au client *avant* son entrée dans l'hôtel : *"Monsieur, j'ai noté cette éraflure sur l'aile droite, je le mentionne sur votre fiche de prise en charge."*

MODULE 3 : La Gestion des Objets de Valeur

3.1. Sécuriser les biens personnels

Les clients laissent fréquemment des objets personnels dans leur véhicule (lunettes de soleil, sacs, appareils électroniques). L'hôtel décline généralement toute responsabilité, mais le voiturier doit faire preuve de proactivité.

3.2. Le Protocole de Prévention

- **Le Rappel Courtois** : Lors de la remise du ticket, rappelez systématiquement au client : *"Avez-vous bien pris avec vous tous vos effets personnels et objets de valeur ?"*
- **La Vérification** : En vous installant au volant, jetez un coup d'œil rapide (sièges, console). Si vous voyez un objet de grande valeur (téléphone, portefeuille) laissé par erreur, sécurisez-le dans le coffre ou ramenez-le au client à la réception.
- **Le Respect de l'Intimité** : Il est strictement interdit d'ouvrir la boîte à gants, les rangements fermés ou de fouiller dans les effets personnels du client.

MODULE 4 : La Prise en Charge des Clés et le Ticket

4.1. Le contrat de confiance

Le ticket voiturier est le document officiel qui prouve la prise en charge du véhicule. Il comporte généralement trois parties : la souche client, la souche véhicule (clés) et la souche tableau de bord.

4.2. La Procédure d'Émission

Action	Détails et Exigences
L'Explication	Remettez la souche au client en précisant : <i>"Voici votre reçu Monsieur, veuillez le présenter à la conciergerie 15 minutes avant votre départ."</i>
Le Renseignement	Notez lisiblement sur le ticket : la marque, le modèle, la couleur, les 3 derniers chiffres de la plaque, et le nom du client (si connu).
La Clé	Attachez immédiatement la souche "Clé" au trousseau du client. Ne gardez jamais une clé non identifiée dans votre poche.

MODULE 5 : L'Installation et l'Habitacle

5.1. Conduire sans laisser de trace

Le client doit retrouver son habitacle exactement comme il l'a laissé. L'odeur, la température, la position de conduite et l'ambiance sonore sont sacrées.

5.2. Les règles de respect de l'habitacle

1. **Propreté Absolue** : Ne montez jamais avec des chaussures souillées de boue ou des vêtements mouillés (si possible). Ne mangez, ne buvez et ne fumez **jamais** dans le véhicule d'un client.
2. **Les Réglages** : Ne modifiez le siège que si cela est strictement nécessaire pour atteindre les pédales ou pour votre sécurité. **Mémorez** la position pour la remettre à l'identique.
3. **L'Électronique** : Ne touchez ni à la radio, ni à la climatisation, ni au GPS. Laissez le véhicule dans l'état exact où il vous a été confié.

MODULE 6 : Le Transfert vers le Parking

6.1. Quitter la scène

Le départ du parvis doit être aussi élégant que l'arrivée. Le client peut encore observer son véhicule pendant que vous l'éloignez.

6.2. La conduite de convoi

- **Démarrage en douceur** : Pas de coup d'accélérateur intempestif, même avec un véhicule de sport.
- **Fermeture des ouvrants** : Assurez-vous que les vitres sont relevées et que le toit ouvrant est fermé avant de descendre dans le parking (pour éviter que les gaz d'échappement ou la poussière ne pénètrent).
- **Vitesse** : Respectez strictement la limite de 10 km/h (l'allure du pas) du parvis jusqu'à la place de stationnement finale.

MODULE 7 : La Préparation à la Restitution

7.1. L'Anticipation

La qualité du service de restitution dépend entièrement de l'anticipation. Un véhicule préparé à l'avance garantit l'absence d'attente pour le client.

7.2. Les étapes de la préparation

- **La "Morning List"** : Chaque matin (ou soir), le Chef Voiturier imprime la liste des départs prévus. Les véhicules concernés sont rapprochés des sorties ou de la "Zone VIP".
- **Le Check visuel** : Avant de sortir le véhicule, vérifiez qu'il n'y a pas de traces fraîches (fientes d'oiseaux, poussière excessive). Un coup de chiffon rapide sur le pare-brise est un standard de luxe.
- **Dégivrage/Climatisation** : Si le véhicule est garé en extérieur, prévoyez 5 minutes pour le déneiger en hiver, ou pour lancer la climatisation en cas de forte chaleur estivale (avec l'accord du client).

MODULE 8 : Le "Call-down"

(Communication)

8.1. La coordination interne

Le "Call-down" est le moment où la conciergerie, la réception ou le bagagiste informe l'équipe des voituriers que le client descend pour récupérer son véhicule.

8.2. Le processus de communication

1. **La Réception du message** : Le Chef Voiturier reçoit le ticket ou l'alerte radio : *"Voiturier pour un départ, ticket numéro 452, Monsieur Smith, Audi A8."*
2. **L'Acquittement** : Le voiturier confirme la prise en charge : *"Reçu pour le 452, je monte la voiture."*
3. **La Synchronisation** : Pendant que le voiturier va chercher le véhicule, les bagagistes préparent les valises sur le parvis. L'objectif est que la voiture et les bagages arrivent simultanément.

MODULE 9 : L'Extraction et Vérification

Finale

9.1. La sortie du parking

Le trajet retour du parking vers le parvis doit être effectué avec la même prudence qu'à l'aller. C'est l'ultime étape avant la restitution.

9.2. Les ultimes contrôles

- **Tableau de bord** : Vérifiez qu'aucun voyant d'alerte rouge (pneu dégonflé, problème moteur) n'est allumé. Si c'est le cas, prévenez immédiatement le Chef Voiturier.
- **Restitution des paramètres** : Assurez-vous d'avoir remis le siège dans sa position initiale (grâce au repère visuel mémorisé lors de la remise).
- **Odeurs** : Aérez le véhicule quelques secondes si l'air du parking était vicié, puis refermez les vitres avant d'arriver sur le parvis.

MODULE 10 : Le Positionnement sur le Parvis

10.1. La mise en scène du départ

Le positionnement du véhicule sur le parvis n'est pas anodin. Il doit faciliter le chargement des bagages et l'installation confortable du client.

10.2. Les règles de positionnement

- **Le Sens du départ** : Le véhicule doit être orienté face à la sortie de l'hôtel, prêt à s'insérer dans la circulation. Le client ne doit pas avoir à faire de manœuvre complexe pour quitter le parvis.
- **Le Dégagement** : Laissez suffisamment d'espace autour du coffre pour que le bagagiste puisse charger les valises, et autour des portières pour que les passagers puissent monter sans se frotter aux autres véhicules.
- **Arrêt Moteur** : Une fois la voiture positionnée, mettez la boîte sur "P", serrez le frein à main, et coupez le moteur (sauf consigne contraire due à la température).

MODULE 11 : L'Accueil au Départ

11.1. Portières et Chargement

Le client arrive sur le parvis. C'est le moment de la chorégraphie finale entre le voiturier, le bagagiste et le portier.

11.2. La séquence de service

1. **L'Ouverture du Coffre** : Ouvrez le coffre avant même que le client ne l'atteigne, pour permettre au bagagiste de charger immédiatement.
2. **Supervision du chargement** : Assistez le bagagiste si nécessaire, en veillant à ne pas rayer le pare-chocs avec les roulettes des valises.
3. **L'Ouverture des Portières** : Ouvrez la portière du conducteur et, si vous êtes deux, celle du passager. Maintenez la portière ouverte avec un sourire bienveillant pendant que le client s'installe.

MODULE 12 : Restitution des Clés et Ticket

12.1. La passation de responsabilité

La remise de la clé signe la fin de la responsabilité du voiturier sur le véhicule.

12.2. Le protocole de remise

Étape	Action du Voiturier
1. Récupération	Demander poliment la souche du ticket au client. (Si perdu, voir Module 15).
2. Nettoyage de la clé	Retirez le tag/étiquette de l'hôtel du trousseau de clés du client.
3. Remise en main propre	Remettez la clé directement dans la main du conducteur avec un contact visuel, jamais en la posant sur le siège ou le tableau de bord.

MODULE 13 : Le Départ du Client

13.1. Le dernier contact visuel

L'expérience hôtelière se termine au moment où le véhicule quitte le parvis. Le voiturier est la dernière personne que le client voit.

13.2. La cérémonie du départ

- **La Phrase de conclusion** : *"Ce fut un plaisir de vous accueillir, Monsieur. Nous vous souhaitons un excellent voyage."*
- **L'Assistance à la sortie** : Si le parvis donne sur une rue passante, guidez le client. Bloquez gentiment la circulation piétonne ou automobile pour lui permettre de s'insérer en toute sécurité.
- **L'Attitude** : Restez droit, souriez et maintenez un contact visuel bienveillant jusqu'à ce que le véhicule se soit éloigné.

MODULE 14 : Gestion des Litiges

14.1. Le client signale un dommage

C'est la situation la plus délicate pour un voiturier. Un client prétend que son véhicule a été rayé pendant son séjour.

14.2. Le Protocole d'escalade

1. **Écoute et Calme** : Ne soyez jamais sur la défensive. Écoutez le client sans l'interrompre. Dites : *"Je comprends votre préoccupation, Monsieur."*
2. **Vérification du Ticket** : Consultez immédiatement la souche d'inspection initiale (le "Walk-around" du Module 2) pour voir si le dommage était préexistant.
3. **Ne jamais admettre la faute** : Même si vous pensez être responsable, n'admettez pas la faute légalement. L'assurance doit mener l'enquête.
4. **Faire appel au Manager** : Appelez immédiatement le Chef Voiturier ou le Duty Manager. Le voiturier ne doit jamais gérer seul un litige financier ou assurantiel.

MODULE 15 : Cas Pratique N°1

Le client a perdu son ticket

Contexte : Un client se présente au pupitre des voituriers. Il souhaite récupérer son véhicule mais a égaré son ticket de réclamation.

L'Action du Voiturier :

1. **Rassurer :** *"Ce n'est pas un problème, Monsieur. Nous allons retrouver votre véhicule."*
2. **Identification :** Demandez le nom du client, le numéro de chambre, ainsi que la marque, le modèle et la couleur du véhicule.
3. **Vérification d'identité :** Pour des raisons strictes de sécurité (prévention du vol), demandez au client une pièce d'identité officielle correspondant au nom enregistré à la chambre avant de lui restituer les clés.
4. **Décharge :** Faites signer un registre ou un document de "perte de ticket" certifiant que le véhicule lui a bien été remis.

MODULE 16 : Cas Pratique N°2

Client VIP au départ imprévu

Contexte : Un client régulier très exigeant, dont le véhicule est garé au niveau -3, arrive sur le parvis sans prévenir et exige sa voiture "tout de suite".

L'Action du Voiturier :

1. **Prise en charge immédiate :** *"Bien sûr Monsieur, je m'en occupe immédiatement."* Le Chef Voiturier envoie le meilleur "Runner" disponible en courant (ou via un moyen de transport interne) vers le -3.
2. **Temporalité :** Le Chef Voiturier offre une estimation honnête : *"Votre véhicule est stationné dans notre zone sécurisée en sous-sol, il sera là dans environ 4 minutes."*
3. **Confort :** Offrir au client de patienter à l'intérieur, dans le lobby, et s'assurer que ses bagages (s'il en a) sont prêts.

MODULE 17 : Cas Pratique N°3

Découverte d'une rayure pré-existante

Contexte : Lors de la remise du véhicule, vous remarquez une profonde rayure sur le pare-chocs arrière. Le client est en train de sortir ses affaires et n'a rien vu.

L'Action du Voiturier :

1. **Documentation :** Le voiturier note immédiatement la rayure sur le schéma du ticket de prise en charge et prend une photo discrète.
2. **Transparence (Le point clé) :** Avant que le client ne quitte le véhicule, le voiturier l'informe avec tact : *"Monsieur, avant de stationner votre véhicule, je tenais à vous signaler que nous avons noté cette éraflure sur le pare-chocs arrière. Je l'ai indiquée sur votre reçu."*
3. **Bénéfice :** Le client réalise que l'hôtel est professionnel et vigilant. Cela élimine 100% des risques de litige lors de la restitution le lendemain.

CONCLUSION : Grille d'Évaluation

Le Service de Bout en Bout

La remise et la restitution encadrent le séjour du client. Une prise en charge professionnelle rassure, et une restitution fluide et élégante fidélise. C'est l'essence même du service de voiturier dans le secteur de l'ultra-luxe.

Checklist "Remise & Restitution"

- ☐ Ai-je ouvert la **portière** avec un contact visuel et un sourire ?
- ☐ L'inspection visuelle (**Walk-around**) a-t-elle été effectuée systématiquement ?
- ☐ Le **ticket voiturier** a-t-il été correctement rempli et remis au client ?
- ☐ Ai-je restitué le **siège** dans sa position initiale lors du départ ?
- ☐ Ai-je accompagné le départ du véhicule d'une formule de **politesse finale** ?



Fin du Manuel de Formation

Document certifié conforme - Programme Excellence Opérationnelle

Ce document est la propriété exclusive de trainingcenterin. Toute reproduction non autorisée est interdite.