



GESTION DES DEMANDES SPÉCIFIQUES

Manuel de Formation Opérationnelle - Voiturier

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

Programme Hôtelier - Module "Excellence Opérationnelle" - Édition Complète

Sommaire du Programme

MODULE 1	Introduction : L'État d'Esprit "Sur-Mesure"
MODULE 2	L'Accueil des Profils Exigeants (VIP, Habités)
MODULE 3	Gestion des Bagages Atypiques ou Fragiles
MODULE 4	Les Véhicules Hors Normes (Supercars, Collection)
MODULE 5	Véhicules Électriques : Protocoles de Recharge
MODULE 6	Le Service de Lavage et Nettoyage sur Demande
MODULE 7	Traitement des Achats et Paquets (Shopping VIP)
MODULE 8	Demandes de Courses Externes (Carburant, Achats)
MODULE 9	Gestion des Animaux de Compagnie
MODULE 10	Prise en Charge des Personnes à Mobilité Réduite
MODULE 11	Sécurité et Véhicules Blindés (Diplomates)
MODULE 12	Le Refus Courtois : Savoir Dire "Non" avec Élégance
MODULE 13	La Transmission aux Autres Départements
MODULE 14	Suivi, Trace et Facturation des Services Extras
MODULE 15	Cas Pratique N°1 : Plein de carburant en urgence
MODULE 16	Cas Pratique N°2 : Le nettoyage d'un véhicule de collection
MODULE 17	Cas Pratique N°3 : Livraison d'un pli confidentiel
CONCLUSION	Grille d'Évaluation "Demandes Spécifiques"

MODULE 1 : L'État d'Esprit "Sur-Mesure"

1.1. L'ADN de l'Ultra-Luxe

Dans l'hôtellerie de prestige, la phrase "Ce n'est pas mon travail" n'existe pas. La gestion des demandes spécifiques est ce qui différencie un simple voiturier d'un véritable artisan du service.

1.2. Les principes de l'acceptation

- **L'Écoute Absolue** : Avant d'évaluer la faisabilité d'une demande, le voiturier doit écouter le client jusqu'au bout, avec un langage corporel ouvert et positif.
- **Le "Oui" conditionnel** : L'attitude par défaut doit toujours être orientée vers la solution. *"Nous allons trouver une solution pour vous, Monsieur"*, avant même d'en connaître les modalités exactes.
- **La Limite du Possible** : Les seules demandes qui doivent être refusées sont celles qui compromettent la sécurité, la loi, ou l'intégrité de l'établissement (Voir Module 12).

MODULE 2 : L'Accueil des Profils Exigeants

2.1. Identifier et s'adapter

Les VIP (Very Important Persons), célébrités, ou habitués très exigeants formulent souvent des demandes qui sortent du cadre habituel de l'accueil sur le parvis.

2.2. Protocoles d'adaptation

1. **La Discrétion extrême** : Les célébrités demandent souvent à éviter le lobby principal. Le voiturier doit maîtriser les entrées dérobées ou les ascenseurs de service privés et guider le véhicule en conséquence.
2. **La Réactivité accrue** : Pour un VIP, le temps est précieux. Le véhicule doit souvent être laissé sur le parvis ("Show car") ou dans une zone d'extraction immédiate.
3. **Interactions limitées** : Ne demandez pas de photos, d'autographes, et gardez la conversation strictement professionnelle, centrée sur le service de la voiture.

MODULE 3 : Les Bagages Atypiques ou Fragiles

3.1. Au-delà de la valise standard

Les clients arrivent parfois avec du matériel de sport coûteux (sacs de golf, skis), des instruments de musique, des œuvres d'art ou des équipements médicaux.

3.2. Règles de manipulation

- **Inspection visuelle** : Avant de toucher un objet fragile (ex: tableau, violoncelle), signalez toute éraflure déjà présente au client avec diplomatie.
- **Ne pas forcer** : Ne forcez jamais un sac de golf dans un coffre de voiture de sport. Si l'objet ne rentre pas facilement, il doit voyager sur les sièges arrière (avec protection) ou être transporté via un véhicule navette de l'hôtel.
- **Synchronisation Bagagiste** : Pour les objets d'art, le voiturier doit immédiatement appeler le Chef Bagagiste pour une prise en charge dédiée (gants blancs, chariot spécial).

MODULE 4 : Les Véhicules Hors Normes

4.1. Supercars et Voitures de Collection

La conduite de véhicules valant plusieurs centaines de milliers d'euros (Ferrari, Bugatti, anciennes de collection) exige une expertise et un calme absolus.

4.2. Précautions de conduite

Type de Véhicule	Règles de prise en charge
Supercars (ex: Lamborghini)	Garde au sol très basse. Aborder les rampes de parking en biais pour ne pas frotter le bouclier avant. Interdiction formelle de faire vrombir le moteur.
Collection (anciennes)	Demander poliment au client les "subtilités" (ex: "Y a-t-il une astuce pour l'embrayage ou le frein à main ?"). Boîtes manuelles délicates.
Grands SUV / Limousines	Attention au gabarit et au rayon de braquage dans les sous-sols. Privilégier les places PMR ou les zones "VIP" si l'espace est trop restreint.

MODULE 5 : Véhicules Électriques

(Recharge)

5.1. La nouvelle norme de l'hôtellerie

La gestion des véhicules électriques et hybrides (Tesla, Taycan, etc.) n'est plus une "exception" mais une attente standard. Le client s'attend à retrouver son véhicule rechargé.

5.2. Protocole de recharge

- **Vérification à l'arrivée** : Demandez toujours : *"Souhaitez-vous que nous branchions votre véhicule, Monsieur ?"* Ne le faites jamais d'office sans demander (certains clients limitent la charge de leur batterie).
- **Manipulation des câbles** : Utilisez les câbles fournis par l'hôtel ou ceux du coffre du client (avec soin). Ne laissez pas les câbles traîner au sol (risque de chute ou d'écrasement).
- **Suivi de rotation** : Les bornes sont limitées. Le voiturier de nuit doit souvent déplacer les voitures pleines pour brancher les autres. Mettre à jour le ticket de suivi.

MODULE 6 : Service de Lavage et Nettoyage

6.1. Le service "Car Wash"

Le nettoyage du véhicule pendant le séjour est une demande spécifique très fréquente. Qu'il soit fait en interne ou sous-traité, la responsabilité incombe au service voiturier.

6.2. Procédure de gestion du nettoyage

1. **Clarification du besoin** : Demander au client le type de lavage souhaité : Extérieur simple, nettoyage complet, traitement des cuirs, lustrage ?
2. **Transparence tarifaire** : Indiquer le coût (ou informer que la conciergerie le contactera) et le délai nécessaire.
3. **Contrôle Qualité (Crucial)** : Le voiturier doit inspecter le véhicule *après* le lavage. S'il reste des traces d'eau ou des jantes mal nettoyées, le voiturier rectifie le tir avant de rendre la voiture au client.

MODULE 7 : Traitement des Achats et Shopping

7.1. Gestion des valeurs

Les clients reviennent souvent avec des sacs de boutiques de luxe (Hermès, Dior, etc.) et demandent qu'ils restent dans la voiture ou soient montés en chambre.

7.2. Sécurisation des paquets

- **La Demande "Laissez-les dans le coffre"** : Assurez-vous que les sacs ne sont pas visibles de l'extérieur. Si le parking n'est pas 100% sécurisé, informez poliment le client des risques : *"Si vous le permettez, je suggère de les placer dans notre bagagerie sécurisée."*
- **La Demande "Montez-les en chambre"** : Le voiturier extrait les sacs avec précaution, ne regarde pas à l'intérieur, et fait appel à un bagagiste pour les monter immédiatement en chambre.
- **Traçabilité** : Tout sac transféré doit faire l'objet d'un ticket de bagagerie ou d'une note dans le PMS de l'hôtel.

MODULE 8 : Les Courses Externes

(Carburant)

8.1. Sortir de l'hôtel pour le client

Faire le plein de carburant ou acheter un article urgent (fleurs, médicaments) est un service "Extra" qui nécessite une rigueur comptable et de sécurité.

8.2. Le processus "Plein de Carburant"

Étape	Procédure
1. Validation	Confirmer le type de carburant avec le client (SP98, Diesel). Ne jamais deviner. Demander si le client a une carte de fidélité station.
2. Facturation	Prendre l'argent en "Petite Caisse" à la réception, faire le plein, ramener le ticket de caisse.
3. Remise en place	Remettre le compteur journalier à zéro (pour la transparence sur les kilomètres parcourus) et joindre le reçu de la station au ticket voiturier.

MODULE 9 : Gestion des Animaux de Compagnie

9.1. Le meilleur ami du client

De plus en plus de clients de luxe voyagent avec leurs animaux (chiens, chats). Les demandes spécifiques à leur égard doivent être traitées avec bienveillance.

9.2. Protocoles "Pet Friendly"

- **Manipulation** : Ne portez ou ne touchez un animal qu'avec l'accord explicite du propriétaire. Certains animaux de garde peuvent être protecteurs vis-à-vis de la voiture.
- **L'Habitacle** : Si le client laisse une cage de transport ou une couverture pour chien dans la voiture, ne les déplacez pas.
- **Chaleur (Alerte Rouge)** : Si un client demande de laisser son chien dans la voiture "pour 10 minutes", vous devez l'alerter sur les dangers de la température et proposer, en coordination avec la réception, de garder l'animal à l'ombre dans un espace dédié.

MODULE 10 : Les Personnes à Mobilité Réduite

10.1. Une assistance digne et fluide

Une demande spécifique liée au handicap (PMR) nécessite avant tout de la dignité, de l'efficacité et de l'anticipation, sans faire preuve de pitié mal placée.

10.2. Les bons réflexes

1. **Le Fauteuil** : Apprendre à manipuler, plier et déplier rapidement un fauteuil roulant sans l'endommager et sans rayer le pare-chocs du véhicule.
2. **Placement du véhicule** : Lorsqu'un client PMR demande son véhicule, il ne doit **jamais** être garé dans une pente ou un endroit étroit. Le parvis doit être dégagé, la portière grande ouverte.
3. **La Communication** : Adressez-vous directement à la personne à mobilité réduite, et non uniquement à son accompagnateur.

MODULE 11 : Sécurité et Véhicules Blindés

11.1. Protocoles diplomatiques et haute sécurité

La présence de chefs d'État, de diplomates ou de clients sous haute protection génère des contraintes uniques pour le service voiturier.

11.2. Travailler avec la sécurité rapprochée

- **Véhicules Blindés** : Les portières d'une voiture blindée peuvent peser plus de 100 kg. Préparez-vous physiquement lors de l'ouverture pour ne pas vous laisser emporter ou la refermer trop violemment.
- **Les Chauffeurs** : Les VIP sont souvent accompagnés de leurs propres chauffeurs et gardes du corps. Ne les entravez pas. Demandez-leur où ils souhaitent garer les véhicules (souvent sur le parvis en position d'évacuation).
- **La Confidentialité** : Ne posez aucune question sur la sécurité. Exécutez les demandes de placement des gardes du corps rapidement et silencieusement.

MODULE 12 : Le Refus Courtois

12.1. Savoir dire "Non" dans le luxe

Il arrive qu'une demande spécifique soit illégale, dangereuse, ou viole les règles de l'établissement. Il faut alors refuser, mais avec une élégance absolue.

12.2. La technique du refus diplomatique

La Demande du Client	La Réponse du Voiturier
"Garez-la en double file dans la rue." (Amende/Fourrière)	<i>"Je comprends que vous soyez pressé Monsieur. Pour la sécurité de votre véhicule face à la fourrière, permettez-moi de la placer dans notre garage privé."</i>
"Je suis garé à 2km, allez me la chercher." (Non couvert par l'assurance)	<i>"Je suis navré, nos assurances nous interdisent de conduire hors de l'enceinte de l'hôtel. Puis-je vous appeler un taxi pour vous y conduire ?"</i>
"Gardez ce colis non identifié."	<i>"Pour des raisons de sécurité de l'hôtel, je dois confier ce paquet à la bagagerie qui vous remettra un reçu officiel."</i>

MODULE 13 : La Transmission aux Départements

13.1. Ne pas garder l'information

Le voiturier est souvent le premier "preneur d'ordre" d'une demande spécifique. S'il l'oublie, tout le service échoue.

13.2. Le circuit de l'information

1. **Noter immédiatement** : Ne faites pas confiance à votre mémoire. Notez la demande sur votre carnet ou le ticket voiturier (ex: "Départ 6h00 demain, veut un café dans la voiture").
2. **Déléguer au bon service** :
 - Nettoyage, Courses -> Chef Voiturier / Concierge.
 - Facturation -> Réception.
 - Café dans la voiture -> Room Service / Restaurant.
3. **Suivi (Follow-up)** : Assurez-vous 30 minutes avant le départ du client que le département concerné a bien exécuté la tâche. Le voiturier reste le garant final aux yeux du client.

MODULE 14 : Suivi et Facturation des Extras

14.1. L'impact financier

Les demandes spécifiques (lavage, carburant, charge électrique rapide) ont un coût. Le voiturier doit s'assurer que l'hôtel ne perd pas d'argent tout en ne frustrant pas le client avec des questions d'argent maladroites.

14.2. Gérer la facturation

- **Validation du devis** : Si un lavage coûte 150€, assurez-vous que le client a validé ce prix (via la conciergerie) avant d'envoyer la voiture au centre d'esthétique.
- **Transmission des reçus** : Le ticket de caisse de la station essence ou du lavage doit être remis à la réception **le jour même** pour être imputé (posté) sur la facture de la chambre.
- **Check-out** : Ne réclamez jamais d'argent liquide sur le parvis pour un service spécifique (sauf demande expresse du client). Tout doit passer par la note globale de la chambre pour préserver l'élégance du départ.

MODULE 15 : Cas Pratique N°1

La demande de plein de carburant en urgence

Contexte : Un client arrive à 23h00, épuisé. Son voyant d'essence est allumé. Il vous tend un billet de 100€ et vous dit : "Faites-moi le plein pour demain 7h00, s'il vous plaît."

L'Action du Voiturier :

1. **Validation :** Le voiturier demande : *"Bien sûr Monsieur. Pouvez-vous me confirmer le type de carburant : Sans Plomb 98 ou 95 ?"*
2. **Sécurité :** Il confie le billet au Chef de Réception de nuit qui le place dans le coffre avec une note, ou le voiturier effectue la course immédiatement si l'activité le permet.
3. **Exécution :** Il remplit le réservoir, prend le reçu de la station, et calcule la monnaie.
4. **Clôture :** À 7h00, le véhicule est prêt. La monnaie et le reçu sont placés dans une enveloppe scellée portant le logo de l'hôtel, posée sur le siège passager ou remise en main propre.

MODULE 16 : Cas Pratique N°2

Le nettoyage d'un véhicule de collection

Contexte : Un client confie une Jaguar Type E des années 60 et demande un lavage complet. Il est très tatillon sur l'entretien de sa voiture.

L'Action du Voiturier :

1. **Vigilance absolue :** Le voiturier sait qu'une voiture de collection ne se passe **jamais** aux rouleaux automatiques (risque de rayer la peinture d'origine ou d'infiltrations d'eau).
2. **Proposition adaptée :** Il propose un nettoyage professionnel à la main, sans eau (ou lavage detailing spécifique), en précisant le tarif et le prestataire à la conciergerie.
3. **Supervision :** Le voiturier supervise le lavage et veille à ce que personne ne s'appuie sur la carrosserie fragile pendant le processus.

MODULE 17 : Cas Pratique N°3

Demande hors cadre (Livraison d'un pli)

Contexte : Un client régulier vous tend une enveloppe non affranchie et vous demande d'aller la livrer en urgence à une adresse située à 2 kilomètres de l'hôtel, car il ne fait confiance qu'à vous.

L'Action du Voiturier :

- 1. Acceptation du problème :** Le voiturier ne peut pas quitter son poste sur le parvis, mais il ne dit pas "Non".
- 2. Redirection bienveillante :** *"C'est avec plaisir que nous allons gérer cela pour vous, Monsieur. Je ne peux pas quitter mon poste, mais je confie immédiatement ce pli à notre Chef Concierge qui va organiser un coursier privé sur-le-champ."*
- 3. Suivi :** Le voiturier amène l'enveloppe au concierge et confirme plus tard au client que la livraison a bien été effectuée. Le service est rendu, sans désorganiser le parvis.

CONCLUSION : Grille d'Évaluation

La Maîtrise de l'Exceptionnel

Gérer une demande spécifique, c'est transformer un problème logistique en une démonstration d'excellence. Le bon voiturier trouve des solutions, le grand voiturier les orchestre avec élégance.

Checklist "Demandes Spécifiques"

- [] Ai-je **écouté la demande** jusqu'au bout sans interrompre le client ?
- [] Ai-je utilisé un vocabulaire orienté "solution" ("Nous allons nous en occuper") ?
- [] Ai-je vérifié les **niveaux de charge** des véhicules électriques ?
- [] Ai-je transmis les reçus de **frais (essence/lavage)** à la facturation ?
- [] Ai-je coordonné les demandes avec la **conciergerie / réception** ?



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.