



COORDINATION AVEC RÉCEPTION ET PORTIERS

Manuel de Formation Opérationnelle - Voiturier

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

Programme Hôtelier - Module "Excellence Opérationnelle" - Édition Complète

Sommaire du Programme

MODULE 1	L'Écosystème de l'Accueil : L'Interdépendance
MODULE 2	Rôles et Frontières : Qui Fait Quoi ?
MODULE 3	La Communication Radio (Talkie-Walkie et Étiquette)
MODULE 4	L'Anticipation des Arrivées (Lecture de la Daily List)
MODULE 5	Le Relais de l'Arrivée (Passation au Portier)
MODULE 6	La Synchronisation avec les Bagagistes
MODULE 7	L'Interface Directe avec la Réception
MODULE 8	Le Protocole de Départ : Appel et Préparation
MODULE 9	Gestion des Facturations (Lien avec la Caisse)
MODULE 10	La Gestion des Heures de Pointe (Rush Hours)
MODULE 11	La Communication Non-Verbale entre Collègues
MODULE 12	Le Cas des Groupes et Événements
MODULE 13	La Gestion des Conflits Internes (Solidarité)
MODULE 14	L'Utilisation des Systèmes Informatiques (PMS)
MODULE 15	Cas Pratique N°1 : Le Chassé-Croisé sur le Parvis
MODULE 16	Cas Pratique N°2 : Une Arrivée VIP Non Annoncée
MODULE 17	Cas Pratique N°3 : La Perte d'Information
CONCLUSION	Grille d'Évaluation "Travail d'Équipe"

MODULE 1 : L'Écosystème de l'Accueil

1.1. Une chaîne ininterrompue

Dans l'hôtellerie de luxe, l'expérience client est une chaîne. Le voiturier est le premier maillon. Si ce maillon travaille de manière isolée sans informer le portier et la réception, c'est l'ensemble de l'expérience d'arrivée qui s'effondre.

1.2. Le concept d'interdépendance

- **Synergie** : Le voiturier gère le véhicule, le bagagiste gère les effets personnels, le portier gère la transition physique (les portes), la réception gère l'administratif.
- **L'objectif commun** : Faire en sorte que le client ait l'impression de n'avoir affaire qu'à une seule et même entité parfaitement synchronisée.
- **Le Client ne voit pas les départements** : Pour le client, le voiturier, le portier et le réceptionniste sont "l'Hôtel". Il s'attend à ce que l'information donnée au voiturier soit instantanément connue du réceptionniste.

MODULE 2 : Rôles et Frontières

2.1. Cartographie des responsabilités

Pour bien se coordonner, il faut connaître parfaitement ses propres prérogatives et celles de ses collègues sur le parvis et dans le lobby.

2.2. Qui fait quoi ?

Poste	Responsabilité Principale	Point de contact avec le Voiturier
Le Voiturier	Accueil, stationnement, sécurité du véhicule.	Émetteur principal de l'arrivée du client.
Le Portier	Ouverture des portes, salutation, gestion du trafic piéton.	Reçoit le client des mains du voiturier.
Le Bagagiste	Extraction, étiquetage, transport des bagages.	Synchronisation pour l'ouverture du coffre.
Le Réceptionniste	Enregistrement (Check-in/out), facturation, attribution chambre.	Reçoit l'annonce de l'identité du client.

MODULE 3 : La Communication Radio

3.1. L'outil indispensable du parvis

Le talkie-walkie, ou l'oreillette de communication interne, est le lien invisible qui unit l'équipe d'accueil. Son utilisation obéit à des règles strictes de clarté et de discrétion.

3.2. L'Étiquette Radio

1. **Écoute d'abord** : Avant de parler, assurez-vous que la fréquence est libre pour ne pas couper un message important.
2. **Clarté et Concision** : Les messages doivent être brefs. *"Voiturier pour Réception. Arrivée de Monsieur Dupont."*
3. **Discrétion (Oreillette)** : Si vous n'avez pas d'oreillette, le volume de la radio doit être baissé à l'approche d'un client. Les conversations internes ne doivent jamais être entendues par les clients.
4. **Confirmation** : Tout message reçu doit être confirmé. *"Réception bien reçu, merci."*

MODULE 4 : L'Anticipation des Arrivées

4.1. Lire et comprendre la "Daily VIP List"

Une bonne coordination commence avant même que le véhicule ne touche le parvis. Au début de chaque "shift" (service), le voiturier doit se synchroniser avec la réception via le briefing.

4.2. Les éléments clés à mémoriser

- **Les arrivées VIP** : Heures d'arrivée estimées, plaques d'immatriculation connues, type de véhicule (transfert hôtel ou voiture personnelle).
- **Les besoins spécifiques** : PMR (Personnes à Mobilité Réduite), présence d'animaux de compagnie, ou besoin d'un fauteuil roulant dès la sortie de voiture.
- **L'Organisation du Parvis** : Si une délégation ou plusieurs voitures sont attendues, le voiturier, en accord avec le portier, bloque certaines places stratégiques avec des plots de prestige.

MODULE 5 : Le Relais lors de l'Arrivée

5.1. La passation du relais (Le Baton de Témoin)

Le moment où le client sort de son véhicule et se dirige vers l'hôtel est la zone critique. Le transfert entre le voiturier et le portier doit être sans friction.

5.2. Protocole de transfert

1. **L'Annonce** : Dès l'identification du client, le voiturier annonce à l'oreillette : *"Arrivée de M. et Mme X, 2 adultes, beaucoup de bagages."*
2. **L'Accueil Physique** : Le voiturier ouvre la portière. Pendant qu'il échange avec le conducteur (gestion de la clé), le portier s'avance pour accueillir les passagers ou prendre le relais de la salutation.
3. **La Transmission Visuelle** : Un simple regard ou un signe de tête entre le voiturier et le portier confirme que le client est désormais "pris en charge" pour l'escorte vers la réception.

MODULE 6 : Synchronisation Bagagistes

6.1. Le ballet autour du coffre

Si le voiturier part avec la voiture alors qu'un bagage est resté dans le coffre ou sur la banquette arrière, c'est une faute grave de coordination.

6.2. Procédure de sécurité bagages

Action du Voiturier	Action du Bagagiste
Ouvre le coffre (manuel ou bouton) avant de monter dans le véhicule.	Se positionne avec le chariot. Extrait les bagages.
Reste près du conducteur pour le ticket et vérifie visuellement la banquette arrière.	Annonce " <i>Coffre vide, bagages en charge</i> " et referme le coffre avec précaution.
Ne démarre et n'engage le véhicule que lorsque le bagagiste a validé la fermeture et s'est écarté de la zone de recul.	Procède à l'étiquetage des bagages et accompagne le client en chambre.

MODULE 7 : Interface avec la Réception

7.1. L'Eclaireur de la réception

La réception a besoin de temps pour préparer les clés, sortir le dossier d'accueil ou prévenir la direction de l'arrivée d'un hôte de marque. Le voiturier est l'éclaireur qui offre ce temps précieux.

7.2. Les informations vitales à transmettre

- **L'Identité** : Obtenue grâce aux étiquettes bagages, au nom sur la réservation du restaurant, ou en se présentant courtoisement : *"Puis-je avoir le nom de votre réservation s'il vous plaît ?"*
- **L'Humeur / État du client** : Le client est-il pressé ? Fatigué ? En colère à cause des bouchons ? Cette information permet au réceptionniste d'adapter immédiatement son discours.
- **Le "Walk-in"** : Si le client arrive sans réservation, le voiturier doit prévenir la réception : *"Arrivée de deux clients Walk-in, recherchent une Suite."*

MODULE 8 : Le Protocole de Départ

8.1. Le processus inversé

Le départ est souvent déclenché par un appel de la chambre ou par la réception lors du check-out. La coordination ici est une course contre la montre pour que la voiture attende le client, et non l'inverse.

8.2. Le circuit de l'appel

- **L'Appel (Réception/Conciergerie) :** *"Voiturier, demande de véhicule, ticket numéro 45 pour M. Blanc."*
- **La Remontée :** Le voiturier accuse réception. Il estime le temps (ex: "Véhicule sur parvis dans 4 minutes").
- **La Mise en place :** Le véhicule est garé devant les portes. Le voiturier informe le portier et les bagagistes que le véhicule est prêt à charger.
- **L'Attente active :** Le portier garde le contact visuel avec le lobby pour repérer le client descendant, tandis que le voiturier reste proche du véhicule.

MODULE 9 : Gestion des Facturations

9.1. Le nerf de la guerre : les extras

Les services de stationnement longue durée, le lavage de voiture ou le plein de carburant génèrent des frais. Une mauvaise coordination avec la réception entraîne des pertes financières pour l'hôtel (départ sans payer).

9.2. Les règles de traçabilité

1. **Le Post (Facturation)** : Tout service extra (ex: lavage) doit faire l'objet d'un bon remis à la réception *le jour même* pour être facturé sur le compte de la chambre (Folio).
2. **Le Check-Out** : Lorsque la réception appelle pour faire monter un véhicule, elle précise si le client a soldé son compte.
3. **Les Clients Extérieurs (Restaurant/Bar)** : S'ils doivent payer le voiturier directement, la procédure de caisse (monnaie, TPE pour carte bancaire) doit être maîtrisée sans créer de bouchon sur le parvis.

MODULE 10 : Les Heures de Pointe (Rush)

10.1. Survivre au Check-in et Check-out

Entre 11h et 13h (départs) et entre 15h et 18h (arrivées), le parvis peut se transformer en chaos. C'est là que la coordination prend tout son sens.

10.2. Les stratégies anti-chaos

Problème	Solution d'équipe
Plus de places sur le parvis	Le Portier gère le flux piéton et demande aux clients de patienter dans le lobby. Le voiturier priorise l'extraction des véhicules sortants pour faire de la place.
Manque de voituriers	Le Chef Bagagiste ou le Chef Portier est informé. Ils peuvent (selon les règles de l'hôtel) aider à déplacer des véhicules proches ou gérer les clés.
Bouchon de bagages	Les bagages sont extraits et regroupés en zone sécurisée sur le parvis. La voiture est garée. Les chariots viendront en second temps.

MODULE 11 : Communication Non-Verbale (Équipe)

11.1. Se comprendre sans se parler

Devant le client, l'équipe ne peut pas toujours communiquer à voix haute ou avec la radio. Les signaux discrets sont essentiels.

11.2. Codes visuels et postures

- **Le regard insistant** : Un voiturier qui capte le regard du portier et désigne subtilement du regard la banquette arrière indique qu'un objet y a été oublié ou nécessite de l'attention.
- **Le signe de tête** : Signifie "Je prends le relais" ou "La voie est libre".
- **La position du ticket** : Un ticket placé de manière visible sur le pare-brise indique que la voiture est "en attente de descente" ou "en cours de traitement".
- **Interdiction absolue** : Crier le nom d'un collègue sur le parvis ou utiliser de grands gestes de bras.

MODULE 12 : Cas des Groupes et Événements

14.1. L'arrivée en masse

La gestion d'un mariage, d'un séminaire ou de l'arrivée d'une équipe sportive demande une logistique qui dépasse le voiturier seul.

14.2. La réunion préparatoire (BEO)

- **Banquet Event Order (BEO)** : Le document de fonction. Le voiturier doit savoir combien de véhicules sont attendus et à quelle heure.
- **Zonage** : La réception et la sécurité définissent avec les voituriers des zones de stationnement dédiées (Bus, VIP, invités standards).
- **Renforts** : Des "extras" (bagagistes supplémentaires, voituriers en renfort) sont coordonnés par le Chef Concierge pour maintenir la fluidité du parvis.

MODULE 13 : La Gestion des Conflits Internes

15.1. Le stress génère des tensions

La fatigue et l'urgence peuvent provoquer des incompréhensions entre la réception, les bagagistes et les voituriers (ex: "Pourquoi la voiture n'est pas là ?", "Pourquoi on ne m'a pas prévenu ?").

15.2. Les règles de la solidarité

1. **Devant le client, une équipe unie** : Ne remettez jamais la faute sur la réception ou les bagagistes devant un client. Utilisez le "Nous" : *"Nous avons pris un peu de retard, veuillez nous excuser."*
2. **Règlement en "Back-Office"** : Les conflits ou explications sur les erreurs se font dans le bureau du Chef Voiturier ou à la conciergerie, jamais sur le parvis ou dans le lobby.
3. **La Critique Constructive** : Lors du débriefing de fin de service, analysez les erreurs de coordination pour qu'elles ne se reproduisent plus.

MODULE 14 : Systèmes Informatiques (PMS)

16.1. La coordination digitale

De plus en plus d'établissements de luxe utilisent des tablettes ou des logiciels (comme Opera PMS, systèmes de valet parking) pour coordonner les départements.

16.2. La maîtrise de l'outil

Action Informatique	Impact sur la Coordination
Scanner/Saisir le ticket voiturier.	Met à jour le statut du véhicule (Garé, En cours, Sur le parvis) pour la réception.
Lier la plaque au N° de chambre.	Permet à la réception de facturer le parking automatiquement sans appeler le parvis.
Valider une "Demande de véhicule".	Envoie un SMS automatique au client ou informe la réception que la voiture est prête.

MODULE 15 : Cas Pratique N°1

Le Chassé-Croisé sur le Parvis

Contexte : Vous êtes seul sur le parvis. Une voiture arrive pour un check-in avec des bagages. Au même instant, la réception vous annonce à la radio la descente d'un client pressé pour le check-out (voiture n°12).

La Coordination :

1. **Trier les priorités :** Le départ est prioritaire.
2. **Appel à l'aide :** À la radio : *"Portier ou Bagagiste, merci de m'assister sur le parvis pour un accueil."*
3. **Gestion de l'Arrivée :** Accueillir le nouveau client, lui remettre son ticket, récupérer la clé, demander au portier (qui est sorti en renfort) de l'escorter.
4. **L'Exécution :** Filer au parking pour remonter la voiture n°12 du client qui part. L'arrivée a été gérée en douceur grâce au relais du portier.

MODULE 16 : Cas Pratique N°2

L'Arrivée VIP Non Annoncée

Contexte : Une célébrité que vous reconnaissez arrive dans une voiture de location. Son nom n'était pas sur la Daily VIP List. Le hall de l'hôtel est très fréquenté.

La Coordination :

1. **Filtre et Protection :** Vous ouvrez la portière et proposez de la discrétion.
2. **Alerte Immédiate :** Radio discrète à la Réception et au Chef Concierge : *"Code Rouge (ou appel nominatif), arrivée de [Nom de la célébrité], non annoncée, nécessite escorte VIP immédiate."*
3. **Gestion de l'espace :** Le portier ouvre immédiatement une porte dérobée ou prépare un ascenseur privé.
4. **Passation :** Le Chef de réception vient en personne sur le parvis pour accueillir le VIP, évitant ainsi le grand lobby.

MODULE 17 : Cas Pratique N°3

La Perte d'Information (Bagages)

Contexte : Un client part. Il attend sa voiture. Vous l'amenez. Il vous demande où sont ses bagages. La réception n'a pas prévenu les bagagistes pour la descente.

La Coordination :

1. **Assumer pour l'équipe :** *"Je vous prie de m'excuser Monsieur, je fais descendre vos bagages à l'instant."* (Ne pas dire "La réception a oublié").
2. **Action éclair :** Appel radio immédiat aux bagagistes : *"Urgence, descente des bagages chambre 412, le client est à la voiture."*
3. **Gain de temps :** Pendant l'attente, vous ouvrez les portes, réglez la température, offrez de l'eau, et aidez le client à s'installer.
4. **Débriefing :** En fin de journée, signaler l'incident (sans accuser) pour améliorer le process informatique entre la réception et la bagagerie.

CONCLUSION : Grille d'Évaluation

Le Travail d'Équipe

Le voiturier est le premier domino d'une ligne d'excellence. Une communication fluide avec les portiers, les bagagistes et la réception garantit la perfection du séjour du client.

Checklist "Coordination"

- [] Ai-je **vérifié ma radio** et l'oreillette en début de service ?
- [] Ai-je consulté la **liste des arrivées et VIP** du jour ?
- [] Ai-je **annoncé chaque client** (nom/humeur) à la réception ?
- [] Ai-je **attendu le signal du bagagiste** avant de fermer/bouger un coffre ?
- [] Ai-je fait preuve de **solidarité** avec mes collègues lors des Rushs ?



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.