



RESPECT DES STANDARDS HÔTELIERS

Script & Storyboard Pédagogique (Support Vidéo)

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

Module de Formation Spécifique - Édition Explicative

PARCOURS D'EXCELLENCE

Formation de Gouvernante d'étage

Plan de la Vidéo (Storyline)



Indication Vidéo (Monteur) : Afficher un sommaire dynamique avec des animations d'apparition ligne par ligne. Musique de fond corporate, élégante et inspirante.

Découpage des Séquences (15 Pages) :

1. **Séquence 1** : Introduction - Qu'est-ce qu'un standard hôtelier ?
2. **Séquence 2** : Le Rôle de la Gouvernante : "La Gardienne du Temple"
3. **Séquence 3** : Schéma Explicatif - La Pyramide des Standards
4. **Séquence 4** : Les SOPs (Standard Operating Procedures) aux Étages
5. **Séquence 5** : L'Esthétisme et l'Alignement (Le Standard Visuel)
6. **Séquence 6** : Schéma Explicatif - La Symétrie de la "Chambre Parfaite"
7. **Séquence 7** : Les Standards Comportementaux (Grooming et Attitude)
8. **Séquence 8** : Les Standards Temporels (Réactivité et MPR)
9. **Séquence 9** : L'Audit Externe : LQA et Forbes Travel Guide
10. **Séquence 10** : Schéma Explicatif - Le Cycle de l'Amélioration Continue
11. **Séquence 11** : Comment faire adhérer l'équipe aux standards ?
12. **Séquence 12** : Étude de Cas N°1 - Le logo mal orienté (Détail)
13. **Séquence 13** : Étude de Cas N°2 - La nouvelle recrue qui "va plus vite"
14. **Séquence 14** : Étude de Cas N°3 - Échec à un Audit Mystère LQA
15. **Séquence 15** : Conclusion et Grille d'Évaluation de la Gouvernante

Séquence 1: Qu'est-ce qu'un Standard ?

 **Indication Vidéo (Visuel) :** B-Roll montrant deux chambres d'hôtels identiques de la même chaîne, mais situées dans deux villes différentes. Effet de miroir parfait.

Voix-off (Narration) :

"Pourquoi un client choisit-il de descendre dans un grand hôtel plutôt qu'ailleurs ? Pour la garantie de l'expérience. Un standard hôtelier, c'est la promesse faite au client qu'il retrouvera le même niveau d'excellence, la même literie parfaite et la même propreté, qu'il soit à Paris, Dubaï ou New York."

Les 3 Dimensions d'un Standard :

- **L'Uniformité** : La chambre 210 doit offrir la même expérience que la chambre 415.
- **La Qualité Constante** : Le standard ne baisse pas le dimanche ou pendant les périodes de forte occupation (Rush).
- **L'Identité de Marque** : Le standard reflète le niveau de luxe (4 étoiles, 5 étoiles, Palace) et l'âme de l'établissement.

Séquence 2: La Gardienne du Temple

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Plan sur une Gouvernante d'étage qui corrige doucement l'orientation d'un produit d'accueil dans une salle de bain avant de valider sur sa tablette.

Voix-off (Narration) :

"Le Directeur rédige les standards, mais c'est la Gouvernante d'étage qui leur donne vie. Sur le terrain, elle est la Gardienne du Temple. Sans son exigence quotidienne, les standards ne seraient que des mots sur du papier."

Le Rôle de la Gouvernante :

Mission	Action Opérationnelle
Former (Training)	Elle enseigne les standards (SOPs) aux nouvelles femmes de chambre et corrige les mauvais gestes en temps réel.
Inspecter (Checking)	Elle vérifie physiquement que chaque détail correspond au manuel de la marque avant d'autoriser la vente de la chambre.
Maintenir (Maintaining)	Elle lutte contre "l'érosion des standards", cette tendance naturelle des équipes à raccourcir les procédures avec le temps.

Séquence 3: Schéma - La Pyramide des Standards

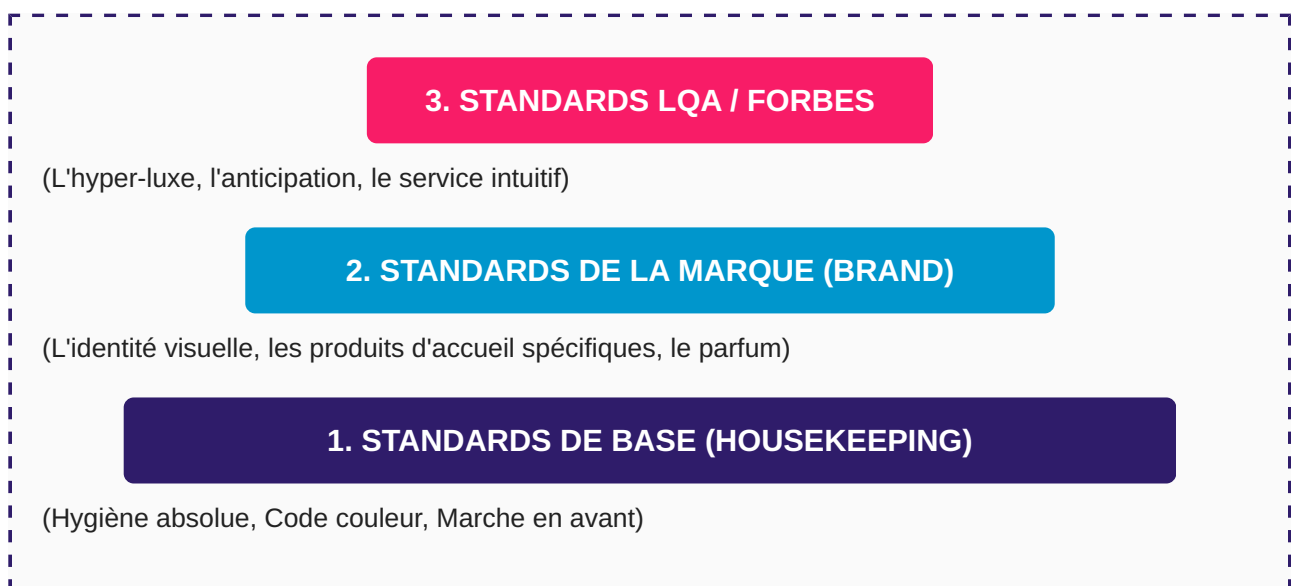


Indication Vidéo (Visuel) : Animation d'une pyramide à 3 étages se construisant de la base vers le sommet.

Voix-off (Narration) :

"L'exigence hôtelière repose sur une hiérarchie stricte. La Gouvernante d'étage doit jongler entre trois niveaux de standards qui s'empilent pour créer la perfection."

La Pyramide (À animer) :



Séquence 4: Les SOPs aux Étages

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Affichage d'un document "Standard Operating Procedure" avec des photos explicatives (Photo-standard).

Voix-off (Narration) :

"Le nettoyage ne s'improvise pas. Il est dicté par les SOPs : Standard Operating Procedures. Ce sont les manuels d'utilisation de la chambre."

L'utilité des SOPs :

- **La "Bible" de l'Étage** : Il existe une SOP pour tout : comment faire le lit, comment plier le papier toilette (V-fold), comment disposer le plateau de courtoisie.
- **Les Photos Standards** : Pour que les équipes (souvent multilingues) comprennent instantanément l'attente, la Gouvernante affiche des photos du résultat parfait dans l'office.
- **La Base de Recadrage** : Si une employée fait une erreur, la Gouvernante s'appuie sur la SOP pour corriger ("Regarde, la procédure demande 3 coussins, pas 2").

Séquence 5: Le Standard Visuel et l'Alignement



Indication Vidéo (Visuel) : Plan serré sur une table de nuit. Une main invisible déplace un bloc-notes pour l'aligner parfaitement avec le bord de la table.

Voix-off (Narration) :

"Le luxe réside dans l'ordre géométrique. Le client ne doit ressentir aucune dissonance visuelle en entrant dans sa chambre. C'est le standard esthétique."

Les Règles de l'Alignement :

Zone	Exigence Visuelle
Les Logos	Tous les logos (sur les savons, les chaussons, les stylos, les peignoirs) doivent obligatoirement faire face au client (face to the guest).
La Parallèle	Les blocs-notes, télécommandes et menus doivent être alignés parallèlement aux bords des bureaux ou tables de nuit (à angle droit).
Les Câbles	Les fils des lampes ou des sèche-cheveux doivent être enroulés proprement ou cachés. Le désordre technologique est interdit.

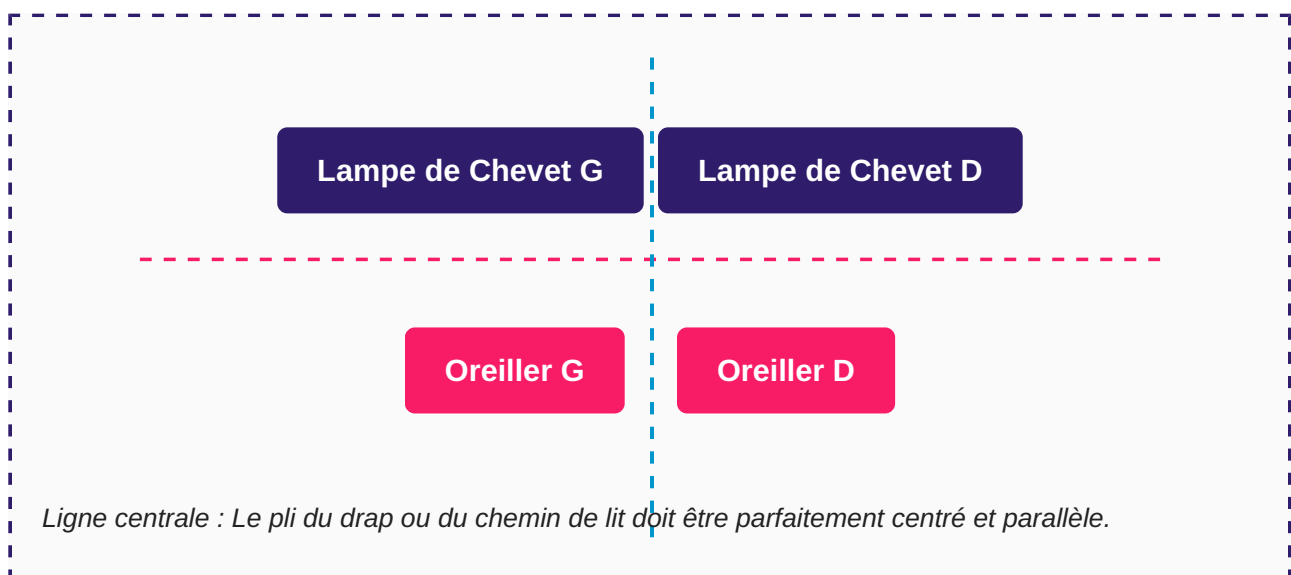
Séquence 6: Schéma - La Chambre Parfaite

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation d'un lit d'hôtel vu de face. Des lignes de construction (type plan d'architecte) apparaissent pour souligner la symétrie.

Voix-off (Narration) :

"La chambre parfaite est une œuvre mathématique. La Gouvernante d'étage forme son œil à détecter le moindre millimètre de décalage."

Le Contrôle de Symétrie (À modéliser) :



Séquence 7: Les Standards Comportementaux

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Une femme de chambre croise un client dans le couloir. Elle s'arrête, s'efface contre le mur et sourit (Règle du 10-5).

Voix-off (Narration) :

"Le standard hôtelier ne s'applique pas qu'aux objets, il s'applique surtout à l'humain. Une chambre propre ne compense pas un personnel malpoli ou négligé. La Gouvernante garantit l'excellence comportementale."

Le Grooming et l'Attitude :

- **Le Grooming (Présentation) :** L'uniforme doit être impeccable (repassé, sans taches). Le badge nominatif droit. Les cheveux attachés (chignon), maquillage léger, pas de bijoux pendants (sécurité et image).
- **La Règle du 10-5 :** À 10 pas du client : contact visuel et sourire. À 5 pas : arrêt du travail, on s'efface, et salutation verbale ("Bonjour Monsieur").
- **Le Vocabulaire :** Bannir le "Pas de problème" ou "Ok". Remplacer par le langage du luxe : "Avec grand plaisir", "Certainement Madame".

Séquence 8: Les Standards Temporels



Indication Vidéo (Visuel) : Chronomètre numérique qui tourne. Division de l'écran avec une femme de chambre livrant un fer à repasser.

Voix-off (Narration) :

"Le luxe, c'est de ne jamais faire attendre le client. Le temps est une composante majeure des standards hôteliers. La Gouvernante pilote le rythme de son équipe."

Le Temps comme Indicateur de Qualité :

Action	Standard de Temps Exigé
Demande "On Request"	Si un client demande une serviette, un lit bébé ou un fer à repasser, l'objet doit être livré en chambre en moins de 10 minutes .
Minutes Per Room (MPR)	Le temps de nettoyage doit respecter le budget défini (ex: 30 min pour un départ). Un temps trop long détruit les finances, un temps trop court détruit la qualité.
Le "Turnaround"	Temps de remise en vente de la chambre. Une chambre en mode "Rush" (client attend à la réception) doit être faite et inspectée en 25 minutes chrono.

Séquence 9: L'Audit Externe (LQA / Forbes)



Indication Vidéo (Visuel) : Icône d'un "Client Mystère" (chapeau et lunettes) qui se transforme en auditeur avec un bloc-notes.

Voix-off (Narration) :

"Comment savoir si notre établissement maintient réellement ses standards ? En se soumettant au jugement d'auditeurs externes et impartiaux, comme LQA (Leading Quality Assurance) ou Forbes."

Le Client Mystère :

- **Le Concept** : Un inspecteur professionnel réserve anonymement. Il note l'hôtel sur des centaines de critères stricts.
- **L'Exigence Housekeeping** : Il va tester le service de couverture (Turndown), vérifier la poussière sur le haut des portes (avec un gant blanc), ou laisser volontairement un objet par terre pour voir s'il est ramassé.
- **Le Score** : L'hôtel doit atteindre un pourcentage précis (ex: 90%) pour conserver ses étoiles ou son label. La pression sur la Gouvernante d'étage est donc maximale.

Séquence 10: Schéma - Le Cycle d'Amélioration

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Un cercle vertéueux (PDCA - Plan, Do, Check, Act) adapté au Housekeeping.

Voix-off (Narration) :

"Le respect des standards n'est pas un état statique, c'est un travail quotidien. Si on arrête de contrôler, le standard s'effondre en quelques semaines."

Le Cycle Continu des Standards :



Séquence 11: Étude de Cas N°1



Indication Vidéo (Visuel) : Icône "Cas Pratique 1". Photo d'un savon dont le logo est tourné vers le mur.

Le Logo Mal Orienté (Le Détail)

Contexte : Lors de votre inspection, la chambre est d'une propreté clinique. Cependant, sur le lavabo, le flacon de lotion pour le corps a son logo tourné vers le miroir, et le bloc-notes sur le bureau est de travers.

La Réaction de la Gouvernante d'Étage :

1. **Le Constat :** C'est un "Fail" (échec) du standard de *Styling*.
2. **L'Action :** Vous refusez de valider la chambre. Ne corrigez pas l'erreur vous-même (sinon l'employée recommencera demain).
3. **L'Explication :** Vous appelez la femme de chambre. "Regarde, le client doit pouvoir lire la marque dès qu'il entre. C'est l'image de l'hôtel. Le luxe, ce sont ces petits détails." Vous la faites corriger.

Séquence 12: Étude de Cas N°2

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Icône "Cas Pratique 2". Symbole "Chronomètre" barré.

La recrue qui "va plus vite"

Contexte : Une nouvelle femme de chambre vous dit fièrement qu'elle gagne 5 minutes par chambre en nettoyant les vasques avec la même lavette microfibre bleue que pour les vitres, au lieu d'utiliser la jaune.

La Réaction de la Gouvernante d'Étage :

1. **L'Alerte** : C'est une violation directe de la SOP (Code Couleur des lavettes), créant un risque de contamination croisée. Le standard d'hygiène est brisé.
2. **Le Recadrage Strict** : "Je comprends que tu veuilles être rapide, mais notre priorité absolue est la sécurité sanitaire du client. La lavette bleue ne doit jamais toucher la salle de bain."
3. **Le Suivi** : Vous reprenez la formation sur la Marche en Avant et vous la surveillez étroitement les 3 prochains jours pour casser cette mauvaise habitude (érosion des standards).

Séquences 13, 14 & 15: Conclusion



Indication Vidéo (Visuel) : Affichage de la "Checklist Ultime" de la Gouvernante d'étage.
Défilement du texte vers le haut. Musique d'accomplissement.

Étude de Cas N°3 : Échec à l'Audit LQA

Problème : Le rapport du client mystère indique un échec à la question : "Le personnel croisé dans le couloir a-t-il souri et salué le client en premier ?".

Action : La Gouvernante ne blâme pas une seule personne. Elle réunit toute son équipe pour un "Briefing Flash". Elle organise un jeu de rôle (Role-play) dans le couloir pour ré-entraîner l'équipe à la règle du 10-5, montrant que l'attitude compte autant que le balai.

Grille d'Évaluation (Garante des Standards) :

- [] Les logos des produits d'accueil et du linge font-ils tous face au client ?
- [] La chambre respecte-t-elle la règle de symétrie (lampes, coussins, rideaux) ?
- [] Le personnel d'étage porte-t-il l'uniforme réglementaire (badge, chaussures) ?
- [] Les demandes clients sont-elles livrées en moins de 10 minutes ?
- [] Est-ce que je prends le temps de ré-expliquer le "Pourquoi" des standards à mon équipe plutôt que de juste punir ?

L'Essentiel

Les Standards créent la réputation. La Gouvernante d'étage protège les standards.

Fin du Script d'Animation Vidéo

Conçu pour la formation e-learning des cadres de l'hébergement.