



PRÉPARATION DES CHAMBRES VIP ET ARRIVÉES SPÉCIALES

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 élégante (type lounge/luxe) pour instaurer une ambiance haut de gamme.

Découpage des Séquences (15 Pages) :

1. **Séquence 1** : Introduction - Qu'est-ce qu'un VIP en Hôtellerie ?
2. **Séquence 2** : Les Différents Niveaux de VIP (V1, V2, V3)
3. **Séquence 3** : Schéma Explicatif - Le Flux d'Information VIP
4. **Séquence 4** : Le Rôle de la Gouvernante d'Étage (Anticipation)
5. **Séquence 5** : Le "Deep Cleaning" (Nettoyage d'Excellence)
6. **Séquence 6** : Schéma Explicatif - Le "Zoning" des Amenities VIP
7. **Séquence 7** : La Personnalisation et le Service Intuitif
8. **Séquence 8** : Les Arrivées Spéciales : VIB (Bébés) et VIPets (Animaux)
9. **Séquence 9** : L'Ambiance de la Chambre (Lumière, Température, Musique)
10. **Séquence 10** : La Synergie avec le Room Service et la Réception
11. **Séquence 11** : Le Contrôle Final (Le Test du Gant Blanc)
12. **Séquence 12** : Confidentialité et Comportement de l'Équipe
13. **Séquence 13** : Étude de Cas N°1 - Le VIP Allergique (Allergy-Free Room)
14. **Séquence 14** : Étude de Cas N°2 - L'Arrivée Anticipée (Early Check-in Rush)
15. **Séquence 15** : Conclusion et Grille d'Évaluation de la Gouvernante

Séquence 1: Qu'est-ce qu'un VIP ?

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Montage B-Roll dynamique montrant divers profils de clients : une célébrité cachée sous des lunettes, une famille souriante, un homme d'affaires fidèle.

Voix-off (Narration) :

"Dans l'imaginaire collectif, un VIP (Very Important Person) est une star de cinéma ou un chef d'État. En hôtellerie de luxe, la réalité est beaucoup plus large. Un VIP est un client stratégique pour l'établissement. L'expérience qui lui est offerte doit être absolument irréprochable."

Qui sont les VIPs ?

- **Les Clients Fidèles** : Ceux qui séjournent plus de 50 nuits par an à l'hôtel. Ils connaissent tout et remarquent le moindre détail.
- **Les Hauts Revenus** : Clients ayant réservé la Suite Présidentielle ou la Suite Royale.
- **Les Célébrités / Diplomates** : Nécessitent une discrétion absolue et un service hyper-personnalisé.
- **Les "Recovery VIPs"** : Des clients qui ont eu un très grave problème lors d'un précédent séjour, et que l'hôtel tente de reconquérir avec un service parfait.

Séquence 2: Les Niveaux de VIP

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Apparition d'un tableau à trois colonnes. Les étoiles s'allument (1, puis 2, puis 3) au-dessus de chaque niveau.

Voix-off (Narration) :

"Pour que la Gouvernante d'étage et son équipe sachent exactement quel niveau de service fournir, les hôtels classent les VIPs selon une échelle stricte, généralement de V1 à V3."

La Classification Typique :

Niveau	Profil Client	Standard d'Accueil en Chambre
VIP 1 (Base)	Client régulier, membre carte de fidélité standard.	Bouteilles d'eau Premium offertes, mot de bienvenue imprimé de la Direction, fruits de saison.
VIP 2 (Medium)	Haut dirigeant, journaliste, membre fidélité Gold.	Corbeille de fruits de luxe, demi-bouteille de vin, peignoirs brodés, mot manuscrit du Directeur.
VIP 3 (Top)	Célébrité, Chef d'État, propriétaire de l'hôtel.	Champagne, compositions florales sur-mesure, cadeaux personnalisés, accueil par le Majordome. Inspection par la Gouvernante Générale exigée.

Séquence 3: Schéma - Le Flux d'Information VIP

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation d'un e-mail ou d'une réservation qui se transforme en alerte sur la tablette de la Gouvernante, puis sur celle de la femme de chambre.

Voix-off (Narration) :

"Le succès de l'accueil d'un VIP réside dans l'anticipation. L'information doit ruisseler sans déperdition depuis le moment de la réservation jusqu'au chariot de la femme de chambre."

Le Circuit de Préparation (À animer) :



Séquence 4: Le "Deep Cleaning" VIP



Indication Vidéo (Visuel) : Séquence de nettoyage méticuleux. Une femme de chambre passe un coton-tige dans les rainures d'une aération, ou astique les chromes.

Voix-off (Narration) :

"Une chambre VIP ne se nettoie pas comme une chambre standard. Le temps alloué est souvent doublé. C'est ce qu'on appelle un Deep Cleaning (Nettoyage approfondi)."

Les Exigences du Nettoyage VIP :

- **Le Linge :** 100% de la literie est changée, y compris le protège-matelas et les housses d'oreillers, même s'ils semblent propres. Utilisation des draps "Premium" (ex: Satin de coton) si l'hôtel en possède.
- **Les Points Aveugles :** La femme de chambre doit dépoussiérer les endroits invisibles : haut des cadres, grilles de VMC, plinthes derrière les tables de nuit, intérieur du coffre-fort.
- **La Tolérance Zéro :** Aucun calcaire sur la robinetterie, aucune trace sur les vitres. Si la moquette présente une tache, la Gouvernante d'étage fait immédiatement intervenir l'équipe technique pour un shampouinage express.

Séquence 5: L'Installation des Amenities

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Plan sur un chariot de ménage contenant un "Pack VIP" (produits cosmétiques de grande taille, chaussons de velours, peignoirs haut de gamme).

Voix-off (Narration) :

"Le surclassement du service se matérialise par les Amenities (produits d'accueil). La Gouvernante d'étage s'assure que la dotation de la chambre est supérieure au standard."

Le Set-up des Produits d'Accueil :

Zone	Standard VIP (Exemple)
Salle de Bain	Flacons cosmétiques de luxe (format 75ml ou plus), kit dentaire et kit de rasage installés d'office, sels de bain de qualité, 4 draps de bain au lieu de 2.
Dressing	Cintres en satin ou en bois de luxe, brosses à vêtements, embauchoirs pour chaussures, sacs de pressing en tissu (non plastique).
Chambre	Gourdes d'eau minérale premium, masques de nuit en soie, bouchons d'oreilles.

Séquence 6: Schéma - Le Zoning VIP

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Vue en 3D ou plan isométrique d'une Suite. Des "bulles" (pop-ups) s'ouvrent sur les 4 zones clés de la chambre pour afficher le texte.

Voix-off (Narration) :

"L'installation des attentions VIP ne se fait pas au hasard. Elle obéit à une règle de 'Zoning' pour créer un parcours visuel et gustatif lorsque le client découvre sa Suite."

Le Placement Stratégique (À animer) :

LE BUREAU

La lettre de bienvenue du Directeur (ouverte ou dans son enveloppe), les cadeaux de courtoisie (goodies de l'hôtel).

LA TABLE DU SALON

Le "F&B" : Bouteille de champagne dans sa vasque, corbeille de fruits, mignardises sous cloche, couverts alignés.

LE LIT

Peignoirs délicatement pliés au pied du lit, chaussons posés de chaque côté sur des tapis de descente de lit.

LA SDB

Les fleurs (optionnelles), les cosmétiques VIP parfaitement symétriques, les logos face au client.

Séquence 7: Personnalisation & Service Intuitif

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Focus sur une tablette affichant le "Cardex" (Profil) d'un client. La gouvernante sélectionne un oreiller spécifique dans la réserve.

Voix-off (Narration) :

"Le luxe, c'est l'anticipation. La Gouvernante d'étage lit attentivement les 'Guest Preferences' (Préférences Client) avant de préparer la chambre. C'est l'essence du service intuitif : donner au client ce qu'il veut, avant qu'il ne le demande."

La Mise en Œuvre de la Personnalisation :

- **Le Profil Historique** : Si le PMS indique "Aime dormir avec 4 oreillers durs", la Gouvernante ne met pas le set-up standard (2 durs, 2 mous). Elle installe directement 4 oreillers durs sur le lit.
- **Les Goûts F&B** : Si le client est connu pour détester le chocolat, la Gouvernante demande au Room Service de remplacer les mignardises par des fruits rouges ou des noix.
- **Le Souci du Détail** : Placer le journal dans la langue maternelle du client sur la table basse.

Séquence 8: Arrivées Spéciales (VIB & VIPets)

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Écran splitté. À gauche : montage d'un lit bébé avec peluche. À droite : installation d'un panier pour chien de luxe avec gamelles.

Voix-off (Narration) :

"Parmi les VIPs, certains exigent une attention toute particulière : les bébés et les animaux de compagnie. Rendre le séjour d'un enfant ou d'un chien exceptionnel garantit la fidélité absolue des parents."

Les Set-Ups Spécifiques :

Profil	Installation requise par la Gouvernante
VIB (Very Important Baby)	Lit parapluie ou berceau sécurisé (jamais de couette épaisse pour éviter l'étouffement). Chauffe-biberon, poubelle à couches hermétique (Diaper Genie), cosmétiques pédiatriques, et un cadeau (doudou au logo de l'hôtel).
VIPet (Animaux de luxe)	Panier moelleux à la taille de l'animal. Tapis absorbant avec gamelle d'eau et de nourriture. Friandise de bienvenue. Sacs pour déjections. <i>(Vérification d'absence totale d'allergènes ou de produits dangereux au sol).</i>

Séquence 9: L'Ambiance de la Chambre

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Plan subjectif (POV) entrant dans la chambre. Les lumières s'allument doucement, la musique classique se lance, les voilages sont tirés.

Voix-off (Narration) :

"Une chambre VIP ne doit pas seulement être propre, elle doit être vivante. L'inspection finale de la Gouvernante d'étage inclut le réglage de l'atmosphère pour créer l'effet 'Waouh' à l'ouverture de la porte."

Le Contrôle "Ambiance" :

- **La Température :** Réglée sur le standard de l'hôtel (généralement 21°C/22°C), ou selon la préférence historique du client.
- **L'Éclairage (Mood Lighting) :** Allumer les lampes d'ambiance, les liseuses et la lumière de la salle de bain (à mi-puissance si variateur). Éviter la lumière crue du plafonnier.
- **La Musique / TV :** Allumer la télévision sur la chaîne d'accueil de l'hôtel affichant le nom du client ("Welcome Mr. Smith"), avec une musique d'ambiance relaxante à très faible volume.
- **L'Odeur :** Aucune odeur de produit chimique. Si l'hôtel a une signature olfactive, pulvériser une seule fois vers le centre de la pièce.

Séquence 10: La Synergie (F&B et Réception)

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Une Gouvernante d'étage utilisant sa radio (avec oreillette) pour synchroniser la livraison d'un plateau avec un serveur en tenue de Room Service.

Voix-off (Narration) :

"Le timing est la plus grande difficulté des arrivées VIP. La glace du seau à champagne ne doit pas fondre, et les fruits ne doivent pas s'oxyder. La Gouvernante d'étage est le maître des horloges."

La Coordination Parfaite :

1. **Nettoyage** : La Gouvernante valide la chambre "Propre" (VC) 2 heures avant l'arrivée.
2. **Appel au F&B** : Elle contacte le Room Service : "La 512 est prête, vous pouvez monter le set-up VIP".
3. **Installation** : Le Room Service place le champagne et les mignardises.
4. **Validation Finale** : La Gouvernante revient, vérifie que le F&B n'a rien taché, ajuste le "Styling", et passe la chambre en statut "VCI" (Inspectée). Elle alerte la réception : "La Suite VIP est prête pour l'accueil".

Séquence 11: Étude de Cas N°1



Indication Vidéo (Visuel) : Icône "Cas Pratique 1". Apparition du texte. Animation avec une icône "Poumon/Allergie" barrée d'un trait rouge.

Le VIP Allergique (Allergy-Free Room)

Contexte : L'assistante d'un grand chanteur qui arrive à 15h vous informe qu'il souffre d'une allergie sévère aux acariens, aux plumes et aux odeurs chimiques. La moindre crise d'asthme annulera son concert.

L'Action de la Gouvernante d'Étage :

1. **Dépouillement de la chambre :** Vous faites retirer 100% des articles en duvet (oreillers, couettes, coussins décoratifs) et les faites remplacer par de la fibre synthétique (Hypoallergénique).
2. **Nettoyage Spécifique :** Interdiction totale d'utiliser des produits parfumés. La chambre est nettoyée avec de l'eau ozonée ou du vinaigre blanc. Aspiration avec un aspirateur équipé d'un filtre HEPA neuf.
3. **Purification de l'Air :** Vous faites installer un purificateur d'air professionnel (Ioniseur/Filtre HEPA) dans la chambre 3 heures avant son arrivée pour garantir une atmosphère médicalement saine. Vous remontez l'info à la réception : "Chambre 100% Allergy-Free validée".

Séquence 12: Étude de Cas N°2



Indication Vidéo (Visuel) : Icône "Cas Pratique 2". Une horloge affiche 10h00, puis une sonnerie d'alerte retentit.

L'Arrivée Anticipée (Early Check-in Rush)

Contexte : Il est 10h30. Le vol privé d'un VIP est arrivé en avance. Il est en route pour l'hôtel. Sa Suite (la 601) vient tout juste d'être libérée par le client précédent. Elle est "VD" (Sale). Il arrivera dans 45 minutes.

L'Action de la Gouvernante d'Étage (Gestion du Stress) :

1. **Mobilisation (Swarm Cleaning) :** Vous ne pouvez pas confier cette Suite à une seule femme de chambre (cela prendrait 1h30). Vous regroupez immédiatement 3 femmes de chambre et 1 équipier (Houseman).
2. **Répartition des Tâches :** La chambre est divisée : une personne aux sanitaires, deux personnes à la réfection des lits et de la chambre, l'équipier pour l'aspiration et le débarrassage du sale.
3. **Coordination Express :** Vous appelez le Room Service pour qu'ils préparent le Set-up VIP sur un chariot, prêt devant la porte.
4. **Contrôle et Validation :** À 11h10 (en 40 minutes), la Suite est nettoyée, les fleurs sont posées, vous faites votre inspection (Test du gant blanc) et la libérez. Le VIP entre à 11h15 dans une chambre parfaite.

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 de type épique/corporate.

Étude de Cas N°3 : Confidentialité et Comportement

Problème : Un VIP très célèbre arrive à l'étage. Une jeune femme de chambre sort son téléphone pour prendre une photo souvenir dans le couloir.

Action : La Gouvernante d'étage intervient immédiatement, lui fait baisser son téléphone et lui rappelle fermement (mais sans crier) la règle absolue de confidentialité (NDA). Le comportement de l'équipe (invisibilité, silence, respect de la vie privée) fait partie intégrante de la préparation VIP.

Grille d'Évaluation de la Gouvernante :

- [] L'information sur l'arrivée VIP (Traces, Profil) a-t-il bien été transmise à la femme de chambre ?
- [] Le Deep Cleaning a-t-il été audité (poussière haute, calcaire, plinthes) ?
- [] Le Set-Up VIP (F&B, Cosmétiques, Lettre) est-il complet, symétrique et bien "zoné" ?
- [] L'ambiance de la chambre (Lumière, Musique, Température) a-t-elle été activée ?
- [] La coordination avec le Room Service et la Réception a-t-elle été fluide ?

La Signature de l'Excellence

Pour un VIP, l'hôtel n'est pas un lieu de passage, c'est sa maison. La Gouvernante d'étage en est la gardienne dévouée.

Fin du Script d'Animation Vidéo

Format adapté pour la création de supports audiovisuels et modules E-learning.