



GESTION DES PRODUITS D'ACCUEIL (AMENITIES)

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 raffinée et rythmée.

Découpage des Séquences (15 Pages) :

1. **Séquence 1** : Introduction - Qu'est-ce qu'un "Amenity" (Produit d'accueil) ?
2. **Séquence 2** : La Classification des Produits (Wet, Dry, F&B)
3. **Séquence 3** : Schéma Explicatif - La Règle d'Or du "Face-to-Guest"
4. **Séquence 4** : Le Set-up en Salle de Bain (Esthétisme et Symétrie)
5. **Séquence 5** : Le Plateau de Courtoisie (Thé, Café, Minéralière)
6. **Séquence 6** : Schéma Explicatif - Le Rangement Sécurisé dans le Chariot
7. **Séquence 7** : La Gestion des Stocks (Pantry) et les "Par Levels"
8. **Séquence 8** : Contrôle des Coûts et Prévention de la Démarque Inconnue
9. **Séquence 9** : L'Évolution Écologique : Des Miniatures aux Distributeurs
10. **Séquence 10** : Les Dotations Spéciales (VIP, VIB, VIPets)
11. **Séquence 11** : La Gestion des Dates de Péréemption (DLC / DLUO)
12. **Séquence 12** : Étude de Cas N°1 - Le Surdosage Ruineux
13. **Séquence 13** : Étude de Cas N°2 - Le Vol Systématique sur Chariot
14. **Séquence 14** : Étude de Cas N°3 - La Demande Spécifique Non Honorée
15. **Séquence 15** : Conclusion et Grille d'Évaluation de la Gouvernante

Séquence 1: Qu'est-ce qu'un Amenity ?

 **Indication Vidéo (Visuel) :** B-Roll (vidéo d'illustration) montrant un client découvrant des produits de bain de luxe bien alignés sur un marbre. Zoom sur la marque.

Voix-off (Narration) :

"L'expérience du luxe hôtelier ne se limite pas à un lit confortable et une chambre propre. Ce sont les détails qui transforment un séjour ordinaire en un moment inoubliable. Ces détails portent un nom : les Amenities, ou produits d'accueil."

Les Enjeux pour la Gouvernante d'étage :

- **L'Image de Marque :** Les produits d'accueil (souvent griffés par de grandes marques de cosmétiques) sont la signature de l'hôtel. Leur présentation doit être théâtrale.
- **L'Enjeu Financier :** Ces produits coûtent cher. Distribués à des milliers d'exemplaires chaque mois, une mauvaise gestion peut ruiner le budget du département Housekeeping.
- **Le Rôle de la Gouvernante :** S'assurer que la femme de chambre place les bons produits, dans les bonnes quantités, avec un alignement parfait.

Séquence 2: La Classification des Produits

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Écran divisé en 3 sections (Humide / Sec / F&B). Des icônes et des exemples de produits apparaissent dans chaque section avec un bruitage (pop).

Voix-off (Narration) :

"Pour bien gérer les produits d'accueil, il faut d'abord connaître leur classification. Le Housekeeping divise généralement les 'Amenities' en trois grandes familles."

Les 3 Familles d'Amenities :

Catégorie	Contenu Type	Lieu de Placement
1. Wet Amenities (Humides)	Shampoing, Gel douche, Après-shampoing (Conditioner), Lait corporel, Savonnette.	Salle de bain (Lavabo et Douche/Baignoire).
2. Dry Amenities (Secs)	Bonnets de douche, Cotons-tiges, Disques démaquillants, Limes à ongles, Kits couture.	Salle de bain (Souvent dans un coffret ou plateau dédié).
3. F&B Amenities (Alimentaires)	Bouteilles d'eau minérale, capsules de café, sachets de thé, sucres, mignardises de bienvenue.	Chambre (Bureau, Minibar ou Plateau de courtoisie).

Séquence 3: Schéma - La Règle d'Or



Indication Vidéo (Visuel) : Animation montrant un flacon de gel douche tournant sur lui-même. Une flèche verte valide lorsque le logo est tourné exactement vers l'avant.

Voix-off (Narration) :

"En hôtellerie de luxe, il existe une règle esthétique universelle et non négociable concernant la disposition des objets : La règle du Face-to-Guest."

Le Concept "Face-to-Guest" (Face au client) :

TOUT CE QUI PORTE UN LOGO DOIT FIXER LE CLIENT

OUI (Correct)

Le logo du shampoing est centré, l'étiquette est parfaitement lisible depuis l'entrée de la salle de bain.

VS

NON (Erreur)

Le flacon est posé de biais, le client doit tourner la bouteille pour lire ce que c'est (manque de raffinement).

Cette règle s'applique aux cosmétiques, mais aussi aux stylos sur le bureau, aux tasses à café, et aux chaussons.

Séquence 4: Le Set-up en Salle de Bain

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Plan accéléré (Time-lapse) d'une Gouvernante agençant un plateau de cosmétiques dans une salle de bain de Palace, avec une précision millimétrique.

Voix-off (Narration) :

"Le Set-up, c'est la mise en scène. La disposition des produits ne se fait pas au hasard. Elle obéit à la SOP (Standard Operating Procedure) de l'hôtel, que la Gouvernante doit faire respecter à la lettre."

Les Règles de Mise en Place (Styling) :

- **L'Ordre Logique** : Les produits sont souvent placés de gauche à droite selon l'ordre d'utilisation : Shampoing, Après-shampoing, Gel douche, Lait corporel.
- **La Propreté Absolue** : Les flacons ne doivent porter aucune trace d'eau ou empreinte de doigt. En cas de recouche, les flacons entamés mais conservés doivent être essuyés.
- **Les Bouchons** : Un flacon dont le bouchon est endommagé ou sale doit être immédiatement remplacé.
- **L'Alignement** : Espacement identique (millimétré) entre chaque flacon. S'ils sont sur un plateau, ils doivent être parfaitement centrés.

Séquence 5: Le Plateau de Courtoisie (F&B)

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Focus sur une bouilloire brillante et une machine à expresso. Des icônes de contrôle (Validation/Check) s'affichent sur les différents éléments.

Voix-off (Narration) :

"Dans la chambre, l'espace F&B (Food and Beverage) est très apprécié des clients. La Gouvernante d'étage vérifie ce plateau avec une double casquette : esthétisme et hygiène alimentaire."

L'Audit du Plateau de Courtoisie :

Élément	Standard d'Inspection
Tasses et Verres	Absence totale de traces de lèvres ou de calcaire. Les tasses sont souvent posées à l'envers sur leur sous-tasse, ou couvertes (hygiène). Anses toutes orientées du même côté (souvent à 4h).
Bouilloire / Machine	L'intérieur de la bouilloire doit être sec et sans calcaire. Réservoir d'eau de la machine à café vidé et essuyé.
Consommables	Sachets de thé et capsules classés par type (ex: café fort devant, décaféiné derrière). Renouvellement systématique de l'eau minérale ouverte.

Séquence 6: Schéma - Le Rangement Sécurisé

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Modélisation d'un chariot de ménage dans un couloir d'hôtel. Un cadenas animé vient verrouiller le tiroir supérieur.

Voix-off (Narration) :

"Un chariot de ménage contient parfois plusieurs centaines d'euros de produits cosmétiques de luxe. Dans les couloirs, le vol est une réalité. La sécurisation du chariot est non négociable."

La Sécurité sur le Chariot (À modéliser) :

LE TIROIR VERROUILLABLE

Les "Dry Amenities" coûteux (rasoirs, brosses à dents) et les cosmétiques doivent être stockés dans un tiroir ou un caddy de rangement **fermé** ou recouvert d'une jupe épaisse.

LE POSITIONNEMENT

Le chariot doit toujours bloquer l'entrée de la chambre en cours de nettoyage. La femme de chambre ne doit **jamais** laisser le chariot ouvert et sans surveillance dans le couloir.

Séquence 7: La Gestion des Stocks (Par Levels)

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Plan sur l'office d'étage (Pantry). Une Gouvernante pointe les quantités avec sa tablette lors d'un inventaire.

Voix-off (Narration) :

"L'Office d'étage (Pantry) est la réserve de la Gouvernante. Une rupture de stock bloque la remise en vente des chambres. Elle doit maîtriser la notion de 'Par Level'."

Gérer la Dotation (Le Par Level) :

- **Le Concept** : Un "Par" est la quantité exacte de produits nécessaires pour équiper l'ensemble des chambres de l'étage **une fois**. (Ex: Si l'étage a 20 chambres, 1 Par = 40 savons, 20 shampoings, etc.).
- **La Dotation du Chariot** : Chaque matin, la Gouvernante autorise la femme de chambre à prendre uniquement le nombre de produits correspondants au nombre d'arrivées et de recouches sur sa feuille de route (Board). Ni plus, ni moins.
- **L'Inventaire Périodique** : Compter physiquement le stock tous les mois pour alerter la Gouvernante Générale des besoins de réapprovisionnement.

Séquence 8: Contrôle des Coûts et Démarque Inconnue

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Un graphique financier (Cost Per Occupied Room - CPOR) qui monte dans le rouge. Une flèche indique la cause : le gaspillage et le vol.

Voix-off (Narration) :

"Le coût des produits d'accueil est mesuré par le CPOR (Cost Per Occupied Room). Si ce coût explose alors que le taux d'occupation de l'hôtel reste stable, c'est le signe d'une 'démarque inconnue' massive (vols ou gaspillages)."

Lutter contre la Fuite Financière :

Type de Perte	Action Préventive de la Gouvernante d'étage
Sur-dotation par gentillesse	La femme de chambre donne 5 savons au lieu de 2 "parce que le client est gentil". Correction : Rappel strict de la SOP de dotation. Le supplément est facturable au-delà du standard.
Vol par les clients (ou personnel)	Des poignées de capsules de café disparaissent des chariots. Correction : Fermeture à clé des offices et contrôle inopiné des chariots dans les couloirs.
Gaspillage en recouche	Remplacer un shampoing utilisé à peine à 10%. Correction : Appliquer la règle hôtelière : Ne remplacer un produit que s'il est vide à plus de 50%.

Séquence 9: L'Évolution Écologique (Distributeurs)

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation montrant de petits flacons de shampoing en plastique se transformant, dans un nuage vert, en grands distributeurs muraux élégants.

Voix-off (Narration) :

"L'hôtellerie mondiale vit une révolution verte. Pour lutter contre les millions de tonnes de plastique jetées chaque année, les miniatures sont progressivement remplacées par des distributeurs de grande capacité (Dispensers)."

Les Nouveaux Standards Écologiques :

- **L'Entretien des Distributeurs :** La femme de chambre doit les recharger sans déborder, essuyer minutieusement la pompe (buse) pour éviter les coulures inesthétiques, et polir le support en Inox.
- **Le Remplacement Sécurisé :** Pour éviter toute contamination ou empoisonnement, beaucoup d'hôtels utilisent des cartouches scellées impossibles à ouvrir par les clients.
- **Le Coton et le Bambou :** Les cotons-tiges en plastique sont interdits. Le bambou, le coton bio et les emballages en papier kraft deviennent la norme de l'hôtellerie de luxe éco-responsable.

Séquence 10: Les Dotations VIP (Sur-Mesure)

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Écran divisé montrant trois profils spéciaux : Une célébrité, un bébé dans un berceau, et un petit chien chic.

Voix-off (Narration) :

"La dotation standard n'est pas suffisante pour un VIP. La Gouvernante d'étage reçoit une liste quotidienne d'arrivées spéciales qui exigent des 'Amenities' sur-mesure."

L'Adaptation au Profil :

Type de Profil	Adaptation de la Dotation (Amenities)
Le VIP (Suites)	Gamme de cosmétiques supérieure (grand format), ajout d'accessoires de luxe (sels de bain, gants de crin), peignoirs brodés à leurs initiales, et cadeau de l'hôtel.
Le VIB (Very Important Baby)	Ligne de cosmétiques pédiatriques hypoallergéniques. Couches de secours, thermomètre de bain, et doudou mascotte offert.
Le VIPet (Animaux de compagnie)	Tapis absorbant, gamelles logotées par l'hôtel, bouteille d'eau minérale, shampoing spécial chien, et friandises de bienvenue.

Séquence 11: Traçabilité et Dates de Péréemption

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Gros plan sur le fond d'une bouteille d'eau ou d'un flacon de crème avec une loupe mettant en évidence la DLC (Date Limite de Consommation).

Voix-off (Narration) :

"On oublie souvent que les cosmétiques et les snacks périment. Un client malade à cause d'une capsule de café périmée ou d'une crème tournée est une catastrophe juridique pour l'hôtel."

La Règle de la Traçabilité :

- **Le Principe du FIFO dans l'Office :** Les produits livrés en premier doivent être utilisés en premier (First In, First Out). Toujours ranger les nouveaux produits au fond de l'étagère.
- **Inspection des Dates :** La Gouvernante d'étage doit vérifier aléatoirement les dates sur les capsules de lait, de café, et les crèmes pour le corps lors de ses audits en chambre.
- **Le Risque Chaleur :** Attention aux produits alimentaires laissés dans des chambres sans climatisation pendant de longues périodes (chocolats blanchis = retrait immédiat).

Séquence 12: Étude de Cas N°1

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Icône "Cas Pratique 1". Image d'un chariot vide et d'une Gouvernante inspectant les relevés de stock avec un sourcil froncé.

Le Vol Systématique (Démarque Inconnue)

Contexte : L'analyse de fin de mois montre que votre étage a consommé 400 rasoirs de luxe, alors que le système PMS n'indique que 150 arrivées d'hommes d'affaires.

L'Action de la Gouvernante d'Étage :

1. **L'Audit Ciblé** : Vous surveillez le chariot d'une employée. Vous réalisez que le tiroir des rasoirs reste toujours ouvert dans le couloir pendant qu'elle nettoie.
2. **L'Analyse Comportementale** : Les clients de passage se servent "gratuitement" en passant devant le chariot. (Voire, des extras de l'hôtel se servent à la fin du shift).
3. **Le Recadrage (SOP)** : Vous réunissez l'équipe. Vous imposez la règle stricte du *tiroir verrouillé*. Vous passez d'une distribution en "libre-service" dans l'office à une dotation comptée (Caddy set-up) préparée la veille pour chaque femme de chambre en fonction de son "Board".

Séquences 13, 14 & 15: Cas Pratique 2 & Conclusion

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Affichage du dernier cas pratique, suivi de la "Checklist Ultime" avec défilement vertical du texte. Musique de conclusion corporate.

Étude de Cas N°2 : Le Surdosage Ruineux

Problème : Lors d'une inspection, vous trouvez 6 gels douche, 4 savons et 10 capsules de café dans une chambre occupée par une seule personne (Recouche).

Action : C'est un "Sur-Set-Up". La femme de chambre croit bien faire pour faire plaisir au client. Vous la recadrez : cette générosité coûte très cher à l'hôtel. Le standard est de 2 gels douche. Si le client en veut plus, il doit appeler le Housekeeping (permettant ainsi à l'hôtel de suivre et facturer ou tracer ce supplément VIP).

Grille d'Évaluation de la Gouvernante (Amenities) :

- [] L'équipe respecte-t-elle la règle esthétique du "Face-to-Guest" (Logos face au client) ?
- [] Les flacons et distributeurs sont-ils impeccablement propres (sans coulures, sans calcaire) ?
- [] Le système de dotation des chariots (Par Level) est-il contrôlé pour éviter les vols ?
- [] Les tiroirs de chariots contenant les produits de valeur sont-ils fermés à clé dans les couloirs ?
- [] Le principe du "First In, First Out" est-il respecté dans l'office pour éviter les péremptions ?

L'Essentiel

L'Amenity est un cadeau offert par l'hôtel. Sa présentation doit être aussi soignée que celle d'un bijou, et sa gestion aussi stricte que celle d'une banque.

Fin du Script d'Animation Vidéo

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