



INTERACTION AVEC LES CLIENTS DANS LES ÉTAGES

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 chaleureuse et accueillante.

Découpage des Séquences (15 Pages) :

1. **Séquence 1** : Introduction - L'impact de la Gouvernante d'étage sur l'Expérience Client
2. **Séquence 2** : Les Règles d'Or de l'Attitude (Posture, Regard, Sourire)
3. **Séquence 3** : Schéma Explicatif - La Règle des 10-5 (La Salutation)
4. **Séquence 4** : Procédure d'Entrée en Chambre Occupée (Les 3 Coups)
5. **Séquence 5** : La Gestion des Demandes "On Request" (Réactivité)
6. **Séquence 6** : Schéma Explicatif - La Méthode L.E.A.R.N. (Gérer une plainte)
7. **Séquence 7** : Intimité et Confidentialité (La gestion du DND et la discrétion)
8. **Séquence 8** : Le Service Intuitif (Anticiper les besoins du client)
9. **Séquence 9** : Interactions avec les Profils Spécifiques (PMR, VIB, Long Stays)
10. **Séquence 10** : Gérer les situations difficiles ou inconfortables
11. **Séquence 11** : Le Pouvoir de l'Empowerment (Prendre des initiatives)
12. **Séquence 12** : Étude de Cas N°1 - Le client furieux (Plainte de bruit/ménage)
13. **Séquence 13** : Étude de Cas N°2 - Le refus de service (Client présent)
14. **Séquence 14** : Étude de Cas N°3 - L'anticipation gagnante (L'effet Whaou)
15. **Séquence 15** : Conclusion et Grille d'Évaluation de la Gouvernante

Séquence 1: L'Impact de l'Interaction

 **Indication Vidéo (Visuel)** : B-Roll montrant une cliente croisant une gouvernante dans le couloir. La gouvernante s'efface avec un sourire élégant.

Voix-off (Narration) :

"Longtemps, le personnel des étages a été considéré comme un service de l'ombre, devant rester invisible. Aujourd'hui, dans l'hôtellerie de luxe, cette vision est révolue. La Gouvernante d'étage et son équipe sont souvent les collaborateurs avec lesquels le client interagit le plus intimement."

Les Enjeux de la Relation Client aux Étages :

- **La Création de Valeur** : Un sourire sincère dans le couloir vaut autant qu'un check-in parfait. Il humanise l'expérience.
- **La Résolution Immédiate** : C'est la Gouvernante d'étage qui est aux premières loges pour intercepter une plainte avant qu'elle n'atteigne TripAdvisor.
- **Le Rôle de la Gouvernante** : Elle doit former ses femmes de chambre à la communication, mais elle intervient personnellement dès que le niveau d'interaction exige du management ou de la diplomatie.

Séquence 2: Les Règles d'Or de l'Attitude

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Écran splitté avec un "Do" (Posture droite, regard direct) et un "Don't" (Tête baissée, croisement des bras).

Voix-off (Narration) :

"L'interaction commence bien avant de prononcer un mot. 93% de la communication est non-verbale (langage corporel et intonation). L'attitude (le Grooming) de la Gouvernante donne le ton du professionnalisme."

Les Fondamentaux de la Posture :

L'Attitude	Le Standard Hôtelier
Le Regard	Toujours maintenir un contact visuel doux. Fuir le regard d'un client dans le couloir est perçu comme un manque de respect ou de l'indifférence.
La Posture	Se tenir droit. Ne jamais s'appuyer contre les murs, ni croiser les bras (fermeture). Les mains doivent être jointes devant ou le long du corps.
Le Vocabulaire	Bannir : "Pas de problème", "OK", "Je ne sais pas". Remplacer par : "Certainement Monsieur", "Avec plaisir", "Je me renseigne immédiatement".

Séquence 3: Schéma - La Règle des 10-5

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Animation montrant une ligne graduée (en pas). La Gouvernante avance, des actions se déclenchent à 10 pas, puis à 5 pas.

Voix-off (Narration) :

"C'est le standard mondial de l'hôtellerie de luxe pour toute interaction dans un couloir ou une zone publique. La règle du 10/5 codifie le moment exact où la salutation doit intervenir."

La Règle du 10-5 (À animer) :

À 10 PAS (Environ 3 mètres)

Contact Visuel & Sourire.

Montrer au client que l'on a remarqué sa présence. On arrête toute discussion avec ses collègues.



À 5 PAS (Environ 1.5 mètre)

L'Effacement & La Salutation.

S'arrêter, s'effacer contre le mur (laisser la priorité), et dire "Bonjour Madame/Monsieur", idéalement en utilisant son nom.

Note : Si on pousse un chariot, on le tire sur le côté pour libérer totalement le passage.

Séquence 4: L'Entrée en Chambre Occupée

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Séquence didactique. Une employée s'arrête devant une porte, vérifie l'absence de DND, frappe 3 fois, annonce "Housekeeping".

Voix-off (Narration) :

"Entrer dans une chambre occupée est une intrusion dans l'intimité du client. La procédure doit être respectée à la seconde près pour éviter toute situation embarrassante."

Le Protocole "Knock & Announce" :

1. **Vérification** : S'assurer qu'aucun voyant rouge (DND) ou pancarte "Ne pas déranger" n'est présent.
2. **La Frappe 1** : Frapper 3 fois fermement avec l'articulation du doigt (pas de clés ni de pièces pour ne pas abîmer le bois). Annoncer d'une voix claire : *"Housekeeping !"* ou *"Service d'étage !"*. Attendre 10 secondes.
3. **La Frappe 2** : Frapper à nouveau 3 fois. Annoncer *"Housekeeping !"*. Attendre 10 secondes.
4. **L'Entrée** : Ouvrir doucement la porte de quelques centimètres, annoncer une dernière fois *"Housekeeping ?"*. S'il n'y a pas de réponse, entrer en laissant la porte grande ouverte (bloquée par le chariot).

Séquence 5: La Gestion des Demandes

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Un client sort de sa chambre et demande des cintres supplémentaires à la Gouvernante. Apparition d'un chronomètre (Livraison en moins de 10 min).

Voix-off (Narration) :

"Lorsqu'un client formule une demande directement au personnel d'étage (serviettes supplémentaires, fer à repasser, nettoyage immédiat), la Gouvernante d'étage s'en approprie la responsabilité."

La Prise en Charge "On Request" :

- **L'Appropriation ("Ownership")** : Ne jamais dire "Ce n'est pas mon étage" ou "Appelez la réception". Vous prenez la demande et vous la gérez personnellement.
- **La Réactivité Temporelle** : Toute demande matérielle doit être livrée en chambre en **moins de 10 minutes**.
- **La Remontée d'Information** : Si la demande a un impact futur (ex: "J'aimerais 2 oreillers durs chaque soir"), la Gouvernante doit absolument transmettre l'information pour mise à jour du Profil Client (Cardex) dans le PMS.

Séquence 6: Schéma - La Méthode L.E.A.R.N.

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Les lettres L.E.A.R.N apparaissent verticalement et se développent l'une après l'autre avec des exemples visuels.

Voix-off (Narration) :

"Si un client vous approche avec colère pour une plainte (chambre mal nettoyée, bruit), vous devez désamorcer la situation. La méthode L.E.A.R.N est le standard mondial pour gérer l'insatisfaction."

Le Processus de Désescalade (À animer) :

Listen (Écouter) : Laisser le client vider son sac sans *jamais* l'interrompre.

Empathize (Empathiser) : Reconnaître sa frustration. *"Je comprends tout à fait votre mécontentement Monsieur."*

Apologize (S'excuser) : S'excuser au nom de l'hôtel, sans accuser une employée. *"Je vous présente mes sincères excuses."*

React (Réagir) : Proposer la solution immédiate. *"Je m'occupe personnellement de refaire votre salle de bain tout de suite."*

Notify (Notifier) : Informer la Réception/Direction pour effectuer un suivi (Service Recovery) et offrir un dédommagement si nécessaire.

Séquence 7: Intimité et Confidentialité

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Icône "Do Not Disturb" (DND) rouge et symbole "Cadenas" pour représenter la vie privée.

Voix-off (Narration) :

"L'intimité du client est sacrée. La Gouvernante d'étage forme son équipe à devenir invisible et silencieuse. Le respect du secret professionnel est total."

Les Lois de la Discrétion :

- **Le "Ne Pas Déranger" (DND) :** C'est un mur infranchissable. On ne frappe jamais. On glisse simplement une carte sous la porte après 14h pour indiquer que le service est disponible sur appel. *Attention : Un DND de plus de 24h/48h doit être signalé à la sécurité (Wellness Check).*
- **La Confidentialité visuelle :** Ne jamais lire de documents posés sur le bureau, fermer les ordinateurs portables sans regarder l'écran.
- **Le Papotage :** Interdiction de commenter entre collègues ce qui a été vu dans une chambre (ex: médicaments, achats de luxe), et encore moins de prononcer le nom du client dans les couloirs.

Séquence 8: Le Service Intuitif



Indication Vidéo (Visuel) : Focus sur des lunettes de vue posées sur une table de nuit. Une main (Gouvernante) dépose délicatement une chiffonnette à lunettes de l'hôtel à côté.

Voix-off (Narration) :

"Le service d'excellence ne se contente pas d'obéir aux demandes, il les devine. C'est l'essence même des critères d'évaluation des Palaces (Forbes Travel Guide) : le service intuitif."

Exemples d'Anticipation aux Étages :

L'Indice Visuel (Observation)	L'Action Intuitive (Gouvernante/FDC)
Livre posé à l'envers sur la table de nuit.	Placer un joli marque-page (au logo de l'hôtel) à côté du livre.
Le chargeur de téléphone est un amas de câbles.	Enrouler le câble proprement et le lier avec un attache-câble en cuir/velours.
La corbeille à papier contient beaucoup de mouchoirs usagés.	Ajouter une boîte de mouchoirs supplémentaire et proposer un thé au miel (si le client est enrhumé).

Séquence 9: Les Profils Spécifiques



Indication Vidéo (Visuel) : Montage rapide montrant : Un enfant qui court, une personne en fauteuil roulant, un client d'affaires pressé.

Voix-off (Narration) :

"L'interaction doit s'adapter à la typologie du client. La Gouvernante d'étage module le ton et l'offre de service selon la personne qu'elle a en face d'elle."

Comment interagir ?

- **PMR (Personnes à Mobilité Réduite) :** Proposer son aide sans jamais l'imposer. S'assurer que le chariot de ménage ne bloque *jamais* l'accès du couloir pour un fauteuil roulant.
- **Familles & Bébés (VIB) :** S'adresser aussi aux enfants (les saluer). Sécuriser la chambre (attention aux produits chimiques oubliés). Proposer des nettoyages flexibles calés sur les siestes du bébé.
- **Les "Long Stays" (Séjours de longue durée) :** Ces clients considèrent l'hôtel comme leur maison. L'interaction devient plus chaleureuse. On ne change pas l'organisation "bureau" qu'ils ont créée.

Séquence 10: Gérer les Situations Difficiles



Indication Vidéo (Visuel) : Icône de danger (triangle jaune).

Voix-off (Narration) :

"Parfois, l'interaction sort du cadre de l'hospitalité classique. Face à des situations délicates ou dangereuses, la Gouvernante d'étage doit réagir pour protéger son équipe et l'hôtel."

Attitudes face à l'inconfortable :

- **Le Client Agressif / Ivre** : Ne jamais se retrouver seul dans une chambre fermée avec un client menaçant. Garder la porte grande ouverte. Rester calme, reculer, et appeler discrètement la Sécurité.
- **Le Comportement Inapproprié** : Si un client fait des remarques déplacées à une femme de chambre, la Gouvernante retire immédiatement l'employée de cet étage et remonte l'incident à la Direction. Tolérance zéro.
- **La Découverte d'Actes Illicites** : Armes, drogues dures découvertes lors du ménage. Ne rien toucher. Quitter la chambre et appeler la Direction de la Sécurité.

Séquence 11: Étude de Cas N°1



Indication Vidéo (Visuel) : Icône "Cas Pratique 1". Symbole d'un client rouge de colère tenant un téléphone.

Le Client Furieux (Plainte de bruit)

Contexte : Il est 8h30. Une femme de chambre passe l'aspirateur dans le couloir. La porte de la 312 s'ouvre brusquement. Le client hurle sur votre employée : "C'est scandaleux ce bruit, je veux dormir !"

L'Action Managériale de la Gouvernante d'Étage :

1. **Le Bouclier :** Vous intervenez immédiatement pour protéger la femme de chambre. Vous vous placez (avec la bonne distance) entre le client et l'employée, et vous demandez à l'employée d'éteindre l'aspirateur et de s'éloigner.
2. **Désescalade (L.E.A.R.N) :** "Je vous présente mes sincères excuses Monsieur. Vous avez parfaitement raison, nous n'aurions pas dû aspirer devant votre porte si tôt. Nous arrêtons immédiatement l'étage."
3. **L'Action Corrective :** Vous repoussez les tâches bruyantes à plus tard. Vous signalez l'incident à la réception pour qu'un petit-déjeuner soit éventuellement offert pour s'excuser de la nuisance.

Séquence 12: Étude de Cas N°2

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Icône "Cas Pratique 2". Image d'une femme de chambre hésitant devant un client assis sur son lit à lire.

Le Refus de Service (Client présent)

Contexte : Vous frappez à la porte pour faire la chambre. Le client ouvre, il est en peignoir, travaille sur son ordinateur et dit : "Je n'ai pas le temps de sortir, faites le ménage autour de moi."

La Réaction de la Gouvernante d'Étage :

1. **La Règle Hôtelière** : Il est fortement déconseillé (voire interdit selon les hôtels) de nettoyer une chambre alors que le client s'y trouve, pour des raisons de confort (bruit de l'aspirateur, intimité) et de sécurité.
2. **La Négociation Élégante** : "Monsieur, pour ne pas vous déranger pendant votre travail avec nos produits et l'aspirateur, à quelle heure vous serait-il plus agréable que nous repassions ?"
3. **L'Alternative** : Si le client insiste pour qu'on vide juste les poubelles et change les serviettes, faites un service express ultra-silencieux (Refresh) en laissant la porte d'entrée ouverte (Sécurité de l'employée).

Séquences 13, 14 & 15: Cas Pratique 3 & Conclusion

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Affichage de l'Étude de cas 3, puis transition fluide vers la "Checklist Ultime" de la Gouvernante d'étage. Défilement du texte vers le haut. Musique d'accomplissement.

Étude de Cas N°3 : L'Anticipation Gagnante

Le Contexte : Lors du ménage en recouche, l'employée remarque que la cliente a posé plusieurs produits de maquillage luxueux directement sur le marbre du lavabo, risquant de le tacher ou de faire tomber ses produits.

L'Action (Service Intuitif) : L'employée n'y touche pas, mais nettoie autour. La Gouvernante demande d'ajouter une belle petite serviette de courtoisie (ou un set en tissu de l'hôtel) sous les produits de maquillage pour les protéger et embellir la présentation. Effet "Whaou" garanti au retour de la cliente.

Grille d'Évaluation (Relation Client) :

- [] L'équipe maîtrise-t-elle et applique-t-elle la règle du 10-5 dans tous les couloirs ?
- [] Le protocole d'entrée en chambre ("Knock & Announce") est-il respecté à la seconde près ?
- [] La méthode L.E.A.R.N. est-elle utilisée naturellement pour désamorcer les plaintes ?
- [] Le temps de réponse aux demandes "On Request" est-il bien inférieur à 10 minutes ?
- [] L'équipe fait-elle preuve de proactivité ("Service Intuitif") sans être intrusive ?

L'Essentiel de l'Interaction

Un service d'étage d'excellence est invisible quand il le faut, et inoubliable lorsqu'il interagit.

Fin du Script d'Animation Vidéo

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