



GESTION DES DEMANDES SIMPLES EN ÉTAGE

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. Les numéros des séquences apparaissent sous forme de bulles de dialogue pour symboliser le service client. Musique légère et accueillante.

Découpage des Séquences (15 Pages) :

1. **Séquence 1** : Introduction - Qu'est-ce qu'une "Demande Simple" ?
2. **Séquence 2** : L'Attitude d'Accueil de la Demande ("Ownership")
3. **Séquence 3** : Schéma Explicatif - Le Circuit de Traitement de la Demande
4. **Séquence 4** : Typologie 1 : Les Demandes Matérielles (Linge et Amenities)
5. **Séquence 5** : Typologie 2 : Les Demandes de Prêt (Cintres, Adaptateurs)
6. **Séquence 6** : Typologie 3 : Le Confort Basique (Nettoyage express, Oreillers)
7. **Séquence 7** : La Règle d'Or Temporelle : Le standard des 10 minutes
8. **Séquence 8** : Schéma Explicatif - Le Stock Tampon de l'Office (Le Pantry)
9. **Séquence 9** : La Traçabilité : Suivi Informatique (PMS) des Prêts
10. **Séquence 10** : L'Empowerment : Donner le pouvoir aux Femmes de Chambre
11. **Séquence 11** : L'Anticipation (Transformer la demande en service intuitif)
12. **Séquence 12** : Étude de Cas N°1 - "Il me manque une serviette"
13. **Séquence 13** : Étude de Cas N°2 - L'oubli de brosse à dents (Kit d'urgence)
14. **Séquence 14** : Étude de Cas N°3 - Demande de nettoyage immédiat (Refresh)
15. **Séquence 15** : Conclusion et Grille d'Évaluation de la Gouvernante

Séquence 1: Qu'est-ce qu'une Demande Simple ?

 **Indication Vidéo (Visuel) :** B-Roll montrant un client sortant de sa chambre et s'adressant avec le sourire à une Gouvernante d'étage dans le couloir.

Voix-off (Narration) :

"Le luxe se juge sur la capacité à rendre l'ordinaire extraordinaire. Une 'demande simple' est une requête formulée par le client qui ne nécessite ni un savoir-faire technique complexe, ni un budget important, mais qui exige une réactivité immédiate."

Les Caractéristiques d'une Demande Simple :

- **Directe** : Elle est souvent formulée "en face à face" à l'employé croisé dans le couloir, sans passer par le téléphone ou la réception.
- **Rapide** : Elle peut et doit être résolue en moins de 10 minutes (souvent en 2 minutes).
- **Matérielle ou Logistique** : Elle concerne l'ajout, le retrait ou le remplacement d'un objet courant de la chambre.

Séquence 2: L'Attitude d'Accueil ("Ownership")

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Écran splitté. À gauche : Employée fuyant du regard (Croix rouge).
À droite : Employée souriante, arrêtant son chariot et se tournant vers le client (Coche verte).

Voix-off (Narration) :

"La réponse à une demande commence avant même d'avoir agi. C'est l'attitude. En hôtellerie, on appelle cela 'l'Ownership' : s'approprier le problème du client du début à la fin."

Les Principes de l'Attitude :

L'Erreur à Bannir	L'Attitude Professionnelle (SOP)
"Ce n'est pas moi qui fait cette chambre."	L'Appropriation : Vous représentez l'hôtel. Prenez la demande en charge personnellement, même si ce n'est pas votre secteur direct.
"Je vais demander à la réception."	La Proactivité : Vous avez les clés et l'accès à l'office. Résolvez le problème vous-même pour gagner du temps.
"Pas de problème, OK."	Le Langage du Luxe : Répondre avec "Certainement Monsieur", "Avec grand plaisir", "Je vous apporte cela immédiatement".

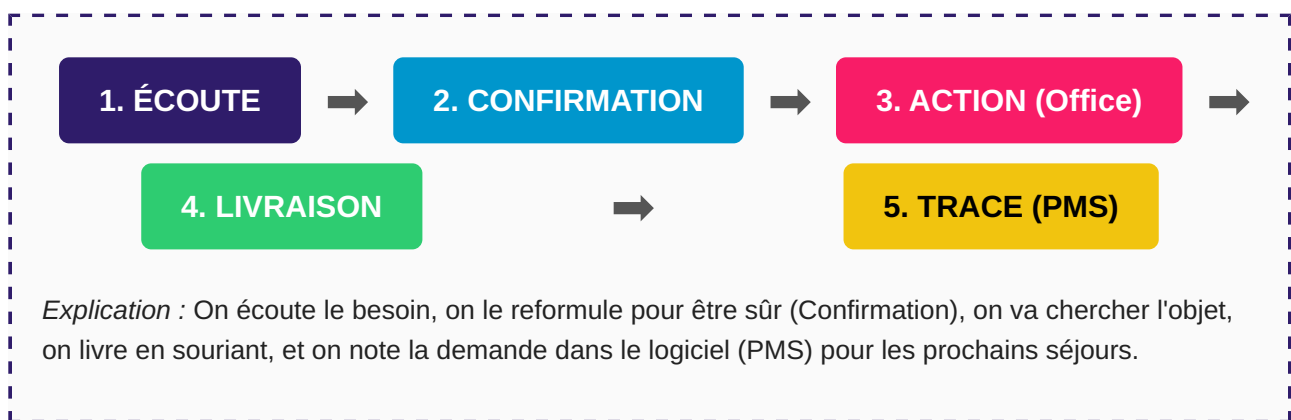
Séquence 3: Schéma - Le Circuit de Traitement

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Animation d'un diagramme de flux (Flowchart) horizontal. Les étapes s'allument une par une avec un son de validation.

Voix-off (Narration) :

"Traiter une demande simple demande de la fluidité. Voici le circuit idéal que la Gouvernante d'étage doit enseigner à ses équipes pour qu'aucune requête ne se perde."

Le Circuit de la Réponse (À animer) :



Séquence 4: Les Demandes Matérielles Courantes

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Focus visuel sur une pile de serviettes de bain immaculées, et sur un plateau de shampoings/gels douche.

Voix-off (Narration) :

"La majorité des requêtes dans les couloirs concernent le linge et les produits de courtoisie. Le client qui sort de la douche et réalise qu'il manque une serviette veut une solution dans la seconde."

Les Demandes Fréquentes (Linge & Amenities) :

- **Serviettes et Tapis de bain** : C'est la demande N°1 (notamment quand une chambre réservée pour 1 personne est finalement occupée par 2). La livraison doit se faire avec des serviettes parfaitement pliées, remises en main propre ou posées sur le bord du lavabo (jamais sur le lit).
- **Produits d'Accueil (Amenities)** : Shampoings ou savons supplémentaires. Règle d'or : Toujours livrer le produit sur un petit plateau d'argent ou une serviette de présentation, jamais de main à la main de façon familière.
- **Papier Toilette / Mouchoirs** : Remplacer immédiatement le stock.

Séquence 5: Les Demandes de Prêt



Indication Vidéo (Visuel) : Apparition successive d'un adaptateur de prise international, d'un fer à repasser, et d'un chargeur de téléphone, avec une petite étiquette "Prêt gratuit".

Voix-off (Narration) :

"Les clients voyagent souvent légers et oublient des accessoires. L'hôtel propose des objets en prêt gratuit. La Gouvernante gère ce stock tampon."

Le Matériel "On Loan" (En prêt) :

L'Objet Demandé	Standard de Livraison
Fer et Table à repasser	S'assurer que la table est stable et que le fer est vide d'eau stagnante et propre. Proposer d'installer la table pour le client.
Adaptateurs et Chargeurs	Avoir toujours des adaptateurs internationaux dans l'office. Les livrer avec un petit mot de l'hôtel.
Cintres Supplémentaires	Une demande fréquente pour les longs séjours. Livrer les cintres correspondant au standard du dressing (bois ou soie), jamais de cintres en fil de fer de pressing.

Séquence 6: Le Confort Basique

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Une femme de chambre apporte avec soin un grand oreiller ergonomique (ferme) et le dépose sur le lit.

Voix-off (Narration) :

"Au-delà des oublis, les clients ont des requêtes liées à la personnalisation de leur confort pour garantir leur repos."

Gérer le Confort :

- **Le "Menu Oreillers"** : Si le client trouve son lit trop mou ou l'oreiller trop fin, la Gouvernante peut lui proposer des oreillers fermes, ergonomiques, ou en mousse à mémoire de forme. (Impact énorme sur la satisfaction).
- **Couvertures supplémentaires** : Toujours utiliser des couvertures propres, stockées sous housse, pour rassurer le client sur l'hygiène.
- **Le "Refresh" (Coup de propre)** : Le client a renversé des miettes ou pris une douche rapide à 14h, il demande un rafraîchissement. La réponse est immédiate : changement des serviettes au sol et passage rapide de l'aspirateur en 5 minutes.

Séquence 7: La Règle d'Or Temporelle



Indication Vidéo (Visuel) : Une grande horloge s'affiche à l'écran. L'aiguille des minutes avance et s'arrête net sur la barre des 10 minutes, qui devient verte.

Voix-off (Narration) :

"Le luxe n'aime pas l'attente. En hôtellerie 4 et 5 étoiles, il existe un standard de temps universel pour toute livraison de demande simple."

Le Standard des 10 Minutes Maximum :

Toute requête matérielle formulée par le client (serviette, fer, oreiller, brosse à dents) **DOIT être physiquement livrée dans sa chambre en moins de 10 minutes chrono.**

Pourquoi ? Au-delà de 10 minutes, le client qui attend dans sa salle de bain ressent de la frustration, et le bénéfice du service s'annule. Si l'employée pressent que l'objet demandé est en rupture à l'étage et qu'elle doit descendre au magasin (prenant 15 min), elle doit **prévenir** le client de ce léger délai.

Séquence 8: Schéma - Le Stock Tampon (Pantry)

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation d'un couloir avec des portes. Un point rouge (le client) fait une demande. L'employé va au point bleu (l'Office/Pantry) situé sur le même étage, et revient au point rouge en quelques secondes.

Voix-off (Narration) :

"Pour réussir le défi des 10 minutes, la Gouvernante d'étage doit s'appuyer sur une organisation logistique parfaite. Le secret de la réactivité, c'est l'Office d'étage, aussi appelé le Pantry."

L'Organisation du Stock d'Urgence :

LE PANTRY (Office d'Étage) DOIT CONTENIR EN PERMANENCE :

- **1 Kit Dentaire & 1 Kit Rasage** (Très demandés le soir).
- **2 Adaptateurs Électriques** Internationaux.
- **1 Fer à repasser** prêt à l'emploi.
- **Réserve de Linge** (Draps de bain, peignoirs XL).

La Gouvernante vérifie ces stocks tampons tous les matins. S'il faut descendre au sous-sol pour un kit dentaire, les 10 minutes seront dépassées.

Séquence 9: La Traçabilité et le Suivi

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Focus sur l'écran d'une tablette de Gouvernante. Elle saisit "Fer à repasser" dans la chambre 412, et clique sur "Prêté".

Voix-off (Narration) :

"Prêter un objet est facile. Le récupérer l'est moins. De nombreux objets (adaptateurs, chargeurs) disparaissent car leur prêt n'a pas été tracé. La Gouvernante est responsable de son matériel."

Le Suivi Informatique (PMS) :

- **L'Enregistrement (Log)** : Dès qu'un adaptateur est remis au client, l'employée informe la Gouvernante qui note l'objet dans le PMS (rubrique "Loan Items" ou Prêts) sur le profil de la chambre.
- **La Récupération Quotidienne** : Lors du nettoyage en recouche le lendemain, si l'objet n'est plus utilisé par le client (ex: la table à repasser est pliée dans un coin), la femme de chambre le redescend dans l'office pour désencombrer la chambre.
- **Le Check-out** : Si l'objet n'est pas dans la chambre au départ, la réception verra l'alerte sur le PMS et pourra facturer le client.

Séquence 10: L'Empowerment des Équipes

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Une femme de chambre sourit, prend une décision seule en tendant des chaussons supplémentaires à un client, sans demander l'autorisation à sa chef.

Voix-off (Narration) :

"Le plus grand frein à la réactivité, c'est la hiérarchie inutile. Si une femme de chambre doit appeler sa Gouvernante pour avoir le droit de donner un gel douche, le service devient lourd."

La Pratique de l'Empowerment (Responsabilisation) :

- **La Confiance :** La Gouvernante autorise (empower) son équipe à répondre "Oui" à 90% des demandes matérielles simples sans validation préalable.
- **Le Budget Erreur :** Mieux vaut donner une bouteille d'eau en trop que de frustrer le client. Les femmes de chambre ont la clé de l'office pour agir vite.
- **Le Report (Debrief) :** L'action est faite immédiatement par l'employée, puis elle informe la Gouvernante *a posteriori* pour la mise à jour des stocks et du PMS.

Séquence 11: L'Anticipation (Le Service Intuitif)



Indication Vidéo (Visuel) : Animation d'une ampoule qui s'allume au-dessus de la tête d'une Gouvernante. Le mot "ANTICIPATION" apparaît en grand.

Voix-off (Narration) :

"Le summum de la gestion des demandes... c'est de les satisfaire avant même qu'elles ne soient formulées. C'est ce qu'on appelle le Service Intuitif, exigé par les clients de Palaces."

Transformer le Curatif en Préventif :

L'Observation (Le Signal)	L'Action Intuitive (L'Effet Waouh)
Le client a consommé toutes ses capsules de café décaféiné et n'a pas touché au café normal.	L'Action : Le lendemain, remplacer toute la boîte par du décaféiné uniquement, sans qu'il n'ait rien demandé.
L'employée trouve une valise posée sur le sol.	L'Action : Installer immédiatement un repose-valise pliant dans la chambre, et y poser délicatement le bagage.
Beaucoup de vêtements froissés suspendus.	L'Action : Laisser le fer et la table à repasser en évidence dans la chambre avec une note polie.

Séquences 12 & 13: Études de Cas



Indication Vidéo (Visuel) : Icônes "Cas Pratique". Apparition des problèmes en rouge, puis des résolutions en vert, expliqués de manière fluide.

Cas Pratique N°1 : La serviette manquante (8h00)

Le Problème : Un client sort la tête de sa porte, en peignoir, agacé. Il vous interpelle : "Excusez-moi, il n'y a qu'une grande serviette dans ma chambre et ma femme prend sa douche."

La Réaction : Vous (Gouvernante ou FDC) ne dites pas "Je vais voir sur mon chariot". Vous dites : *"Toutes mes excuses Monsieur, je vous apporte cela immédiatement."* Vous prenez la serviette propre, vous la pliez élégamment sur vos bras (jamais sous l'aisselle), vous frappez doucement et la remettez en main propre en vous excusant à nouveau. Temps d'exécution : 2 minutes.

Cas Pratique N°2 : Le Kit d'Urgence

Le Problème : Un homme d'affaires vous croise à 19h. Il a perdu sa trousse de toilette à l'aéroport et vous demande un dentifrice.

La Réaction : Vous récupérez dans votre office un "Kit Dentaire" (Brosse + Dentifrice) + un Kit de rasage en bonus. Vous lui livrez sur un petit plateau ou serviette de présentation, et vous ajoutez l'info dans son profil PMS pour anticiper lors d'un futur séjour.

Séquences 14 & 15: Cas N°3 et Conclusion

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Fin du dernier cas pratique, puis affichage de la "Checklist Ultime" de la Gouvernante d'étage. Défilement du texte vers le haut. Musique positive et motivante.

Cas Pratique N°3 : Demande de "Refresh"

Le Problème : Un couple vous demande de faire un "rapide coup de propre" car ils ont des invités dans leur chambre dans 15 minutes.

La Réaction (Priorisation) : Vous stoppez immédiatement la chambre "départ" (VD) sur laquelle vous étiez. L'équipe entre à deux (Swarm Cleaning) : on vide les poubelles, retend les lits, remplace l'eau et essuie les vasques. Sortie en 7 minutes. Le client est ravi de l'efficacité.

Grille d'Évaluation (Gestion des Demandes) :

- [] L'équipe respecte-t-elle la règle stricte de livraison en "Moins de 10 minutes" ?
- [] Les femmes de chambre pratiquent-elles l'Ownership (ne renvoient pas le client vers la réception) ?
- [] L'office d'étage contient-il toujours le stock d'urgence (cintres, adaptateurs, kits dentaires) ?
- [] Les objets prêtés sont-ils correctement tracés informatiquement (PMS) pour récupération ?
- [] L'équipe fait-elle preuve d'anticipation en observant les habitudes des clients ?

Le Mot de la Fin

Une demande traitée rapidement est un service. Une demande devinée et traitée avec le sourire est une expérience de Luxe.

Fin du Script d'Animation Vidéo

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