



COMMUNICATION AVEC LA RÉCEPTION ET LA MAINTENANCE

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 interactif avec des animations d'apparition ligne par ligne. Musique de fond corporate, inspirant l'efficacité et la synergie d'équipe.

Découpage des Séquences (15 Pages) :

1. **Séquence 1** : Introduction - Le Triangle d'Or Hôtelier
2. **Séquence 2** : La Réception : La Maîtrise des Statuts de Chambre
3. **Séquence 3** : Schéma Explicatif - Le Cycle de Vie du PMS (VD à VCI)
4. **Séquence 4** : La Réception : Anticipation et Priorisation (Rush/VIP)
5. **Séquence 5** : La Maintenance : Le Rôle d'Inspecteur Technique
6. **Séquence 6** : Schéma Explicatif - Le Flux du Ticketing (Signalement)
7. **Séquence 7** : La Maintenance : Gestion des Statuts OOO et OOS
8. **Séquence 8** : Les Outils de Communication (Tablette, Radio, PMS)
9. **Séquence 9** : Schéma Explicatif - L'Arbre de Décision des Communications
10. **Séquence 10** : La Règle des 3 "C" à la Radio (Clair, Concis, Courtois)
11. **Séquence 11** : Étude de Cas N°1 - Le Rush à la Réception (Urgence client)
12. **Séquence 12** : Étude de Cas N°2 - Le Ticket Ignoré (Escalade de la Maintenance)
13. **Séquence 13** : Étude de Cas N°3 - La Discrepancy (Conflit de statut logiciel/terrain)
14. **Séquence 14** : Les Soft Skills de la Communication Inter-Services
15. **Séquence 15** : Conclusion et Grille d'Évaluation de la Gouvernante

Séquence 1: Le Triangle d'Or Hôtelier

 **Indication Vidéo (Visuel) :** B-Roll montrant une Gouvernante dans le couloir, un Réceptionniste au desk, et un Technicien avec sa caisse à outils. Les trois images fusionnent pour former un triangle.

Voix-off (Narration) :

"Le succès d'un hôtel repose sur l'équilibre parfait de ce que l'on appelle le Triangle d'Or : les Étages (Housekeeping), la Réception (Front Office) et la Maintenance (Engineering). La Gouvernante d'étage est le pivot central de ce triangle. Sans sa communication fluide, l'hôtel s'arrête de fonctionner."

Les Enjeux de la Synergie :

- **Avec la Réception :** C'est une question de **Revenus et de Ventes**. Une chambre non communiquée comme 'Propre' est une chambre qui ne peut pas être vendue ou attribuée, créant de l'attente pour le client.
- **Avec la Maintenance :** C'est une question d'**Intégrité du Produit**. Une chambre propre avec une climatisation en panne ou une lampe grillée détruit le standard de luxe et génère des plaintes.

Séquence 2: La Réception (Statuts PMS)

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Écran splitté. À gauche, l'interface du logiciel PMS (Opera/Protel) avec des codes couleurs. À droite, la Gouvernante sur sa tablette validant une chambre.

Voix-off (Narration) :

"La réception et les étages parlent un langage codé commun pour éviter de se téléphoner toutes les cinq minutes. Ce langage, ce sont les acronymes des statuts de chambre dans le PMS (Property Management System)."

Le Vocabulaire Essentiel de la Gouvernante :

Code PMS	Signification	L'Action de la Gouvernante
VD (Vacant Dirty)	Libre et Sale	Le client est parti. La chambre doit être nettoyée.
VC (Vacant Clean)	Libre et Propre	La FDC a fini le nettoyage. En attente d'inspection par la Gouvernante. (Invendable à ce stade).
VCI (Vacant Clean Inspected)	Libre, Propre et Inspectée	La Gouvernante a validé la chambre. La Réception peut donner la clé au nouveau client.

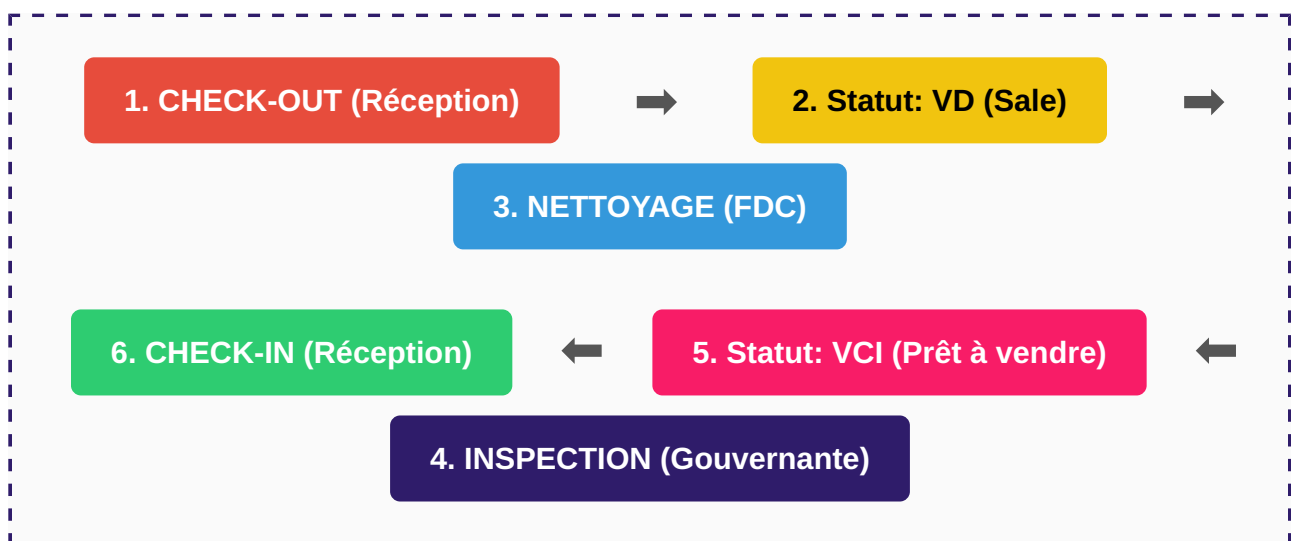
Séquence 3: Schéma - Le Cycle de Vie PMS

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation d'un cycle circulaire avec des flèches. Des icônes symbolisent le passage de relais entre le client, la FDC, la Gouvernante et la Réception.

Voix-off (Narration) :

"Le parcours d'une chambre est une boucle continue. Dès qu'un maillon de la chaîne oublie de mettre à jour le système, le flux est brisé."

La Boucle d'Information (À animer) :



Séquence 4: Priorisation & Anticipation

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Un téléphone sonne. L'écran de la tablette affiche "RUSH" en rouge clignotant.

Voix-off (Narration) :

"La réception subit la pression directe des clients arrivant dans le hall. La Gouvernante d'étage doit synchroniser sa production avec cette pression. C'est la gestion des priorités."

Communication Proactive avec la Réception :

- **Le "Queue Room" (Rush) :** La réception signale qu'un client attend sa chambre. La Gouvernante doit stopper les tâches en cours, diriger son équipe sur la chambre demandée (Swarm cleaning) et la libérer (VCI) en moins de 25 minutes.
- **L'Early Check-In :** Un client VIP arrive à 10h. La Gouvernante informe la réception de l'avancement : *"La 412 est en cours d'inspection, elle sera libérée dans 5 minutes"*. (Ne jamais laisser la réception dans le flou).
- **Le "Late Check-Out" :** Si la Gouvernante constate qu'un client n'est pas parti à 13h, elle appelle la Réception pour vérifier s'il a obtenu une prolongation, évitant ainsi de déranger le client inutilement.

Séquence 5: L'Œil Technique (Maintenance)



Indication Vidéo (Visuel) : Une Gouvernante allume une lampe qui grésille, puis pointe du doigt un joint de lavabo décollé.

Voix-off (Narration) :

"Passons à la Maintenance. Le technicien ne peut pas visiter les 200 chambres de l'hôtel chaque jour. C'est la Gouvernante d'étage qui est l'inspecteur technique. Elle est les yeux du service technique sur le terrain."

Le Rôle de Dépisteur :

Ce que cherche la Gouvernante	Exemples Concrets
Les pannes fonctionnelles	Ampoules grillées, coffre-fort bloqué, télécommande sans piles, prise défectueuse.
La dégradation esthétique	Tapisserie décollée, éclats sur la boiserie, moquette brûlée, peinture écaillée.
Les risques de sécurité/dégâts	Chasse d'eau qui coule (gaspillage d'eau massif), odeur de brûlé électrique, fenêtre bloquée.

Séquence 6: Schéma - Le Flux du Ticketing

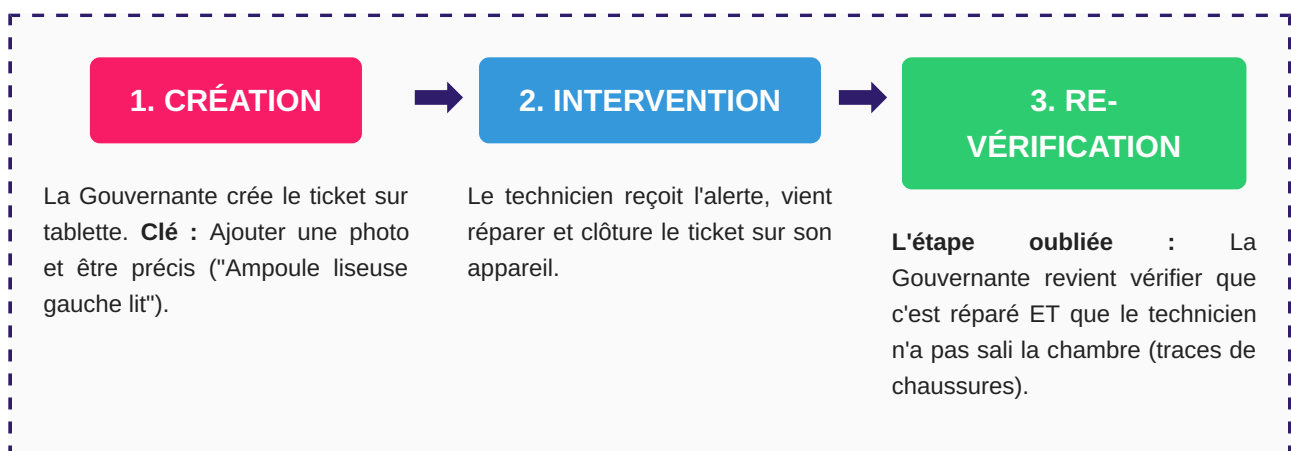


Indication Vidéo (Visuel) : Animation d'un "Ticket" numérique se déplaçant de la tablette de la Gouvernante vers le smartphone d'un technicien.

Voix-off (Narration) :

"Signaler une panne à l'oral dans un couloir est la garantie qu'elle sera oubliée. Toute panne doit être transformée en 'Ticket' ou ordre de travail (Work Order)."

Le Processus de Signalement (À animer) :



Séquence 7: La Gestion des Statuts OOO / OOS

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Écran splitté. Un "X" rouge (Out of Order) d'un côté, et un panneau "Danger/Travaux" jaune (Out of Service) de l'autre.

Voix-off (Narration) :

"Toutes les pannes n'ont pas la même gravité. La Gouvernante, de concert avec la Maintenance et la Réception, doit maîtriser le blocage des chambres."

Les Statuts de Blocage Technique :

- **OOO (Out of Order - Hors Service) :** La panne est critique (Fuite d'eau, pas de climatisation, lit cassé). La chambre est invendable. Elle est retirée de l'inventaire de la réception. La réparation doit être immédiate.
- **OOS (Out of Service - Hors Vente temporaire) :** La chambre présente un défaut mineur (ex: éraflure sur le bureau, une lampe sur deux cassée). Elle peut être vendue en dernier recours si l'hôtel est plein à 100%, mais elle est bloquée temporairement pour retouches.
- **L'Action :** C'est souvent la Gouvernante (ou la G. Générale) qui bascule ce statut dans le PMS pour empêcher la réception d'envoyer un client dans une chambre détériorée.

Séquence 8: Les Outils de Communication



Indication Vidéo (Visuel) : Apparition successive d'un Talkie-Walkie avec oreillette, d'une Tablette tactile, et d'un téléphone fixe.

Voix-off (Narration) :

"Le choix du canal de communication est tout aussi important que le message. Utiliser le mauvais outil génère de la pollution sonore pour les clients et de la perte de traçabilité."

Le Bon Outil pour la Bonne Action :

L'Outil	Usage Standard Hôtelier
Le PMS / App (Tablette)	(Asynchrone). Pour tout ce qui doit être tracé. Changements de statuts (VC/ VCI), création de tickets de maintenance, objets trouvés. C'est le standard quotidien.
La Radio (Talkie-Walkie)	(Urgence). Uniquement pour l'immédiateté. Fuite d'eau massive, client qui attend au desk, appel au secours. <i>Port de l'oreillette obligatoire.</i>
L'Appel Téléphonique	(Diplomatie). Pour régler un désaccord complexe avec le Front Desk Manager ou la Maintenance, loin des oreilles des clients.

Séquence 9: Schéma - L'Arbre de Décision



Indication Vidéo (Visuel) : Animation d'un arbre de décision (Organigramme) descendant.
Des questions oui/non amènent à la bonne action de communication.

Voix-off (Narration) :

"Face à un problème, la Gouvernante d'étage ne doit pas réfléchir pendant dix minutes à qui elle doit informer. Ce processus doit être un réflexe."

Qui informer et Quand ? (À animer) :

LE PROBLÈME DANS LA CHAMBRE IMPACTE-T-IL LE CLIENT DIRECTEMENT ?

OUI (Urgence Client)

1. Alerter la **Réception** par Radio (ex: "Chambre 310 non prête pour le client").
2. Alerter la **Maintenance** si panne bloquante.

NON (Esthétique / Maintenance de fond)

1. Créer un Ticket sur **Tablette**.
2. Passer la chambre en VCI avec note, ou OOS selon la gravité.

Séquence 10: La Règle des 3 "C" à la Radio



Indication Vidéo (Visuel) : Trois grands "C" s'affichent à l'écran. Des mots clés viennent s'incruster dessus (Clair, Concis, Courtois).

Voix-off (Narration) :

"Le réseau radio de l'hôtel est écouté par tous les chefs de service. La communication de la Gouvernante d'étage doit y être professionnelle et exemplaire. On y applique la règle des 3 C."

Étiquette de la Communication Radio :

- **CLAIR** : Identifier l'interlocuteur et s'identifier. ("Réception pour Maria au 4ème étage"). Articuler et utiliser des termes professionnels.
- **CONCIS** : Le réseau ne doit pas être monopolisé. Aller droit au but. ("Le client de la 410 est parti, la chambre est VD. Je lance le nettoyage Rush.")
- **COURTOIS** : "Merci", "Bien reçu". Le ton doit toujours rester neutre, même (et surtout) en cas de tension. Ne **jamais** hausser le ton ou régler ses comptes à la radio.

Séquence 11: Étude de Cas N°1



Indication Vidéo (Visuel) : Icône "Cas Pratique 1". Image d'un client impatient à la réception, regardant sa montre.

Le Rush à la Réception (Urgence client)

Contexte : Il est 14h30. La réception vous appelle à la radio : "Maria, le client VIP de la Suite 601 est arrivé, il est agacé par son vol, il veut monter immédiatement. La chambre est en VC (Propre) sur mon écran. Puis-je lui donner la clé ?"

L'Action de la Gouvernante d'Étage :

1. **La Règle Absolue :** Ne **JAMAIS** répondre "Oui" sans avoir fait l'inspection vous-même. La FDC a peut-être oublié de vider une poubelle ou de tirer la chasse d'eau.
2. **La Temporisation (Communication) :** Vous répondez calmement à la radio : "Bien reçu Réception. Je suis devant la 601, je fais mon inspection de contrôle. Offrez-lui un verre, la chambre sera VCI dans 3 minutes maximum."
3. **L'Action :** Vous faites une inspection ultra-rapide (Check des points critiques), vous validez VCI sur la tablette, et vous rappelez : "601 Inspectée, client prêt à monter". La réception a pu gérer l'attente avec professionnalisme grâce à votre délai clair.

Séquences 12 & 13: Études de Cas 2 & 3



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

Cas Pratique N°2 : Le Ticket Ignoré

Le Problème : À 9h00, vous avez créé un ticket pour une douche bouchée dans une chambre d'arrivée (VIP). Il est 13h00, le technicien n'est toujours pas passé. La chambre reste bloquée en statut "Propre mais en panne".

L'Escalade de la Gouvernante : La tablette (asynchrone) ne suffit plus. Vous basculez sur l'outil "Urgence" (Appel téléphone/Radio). Vous contactez le Chef de la Maintenance (et non le technicien) : "Bonjour, le ticket #456 pour la 310 est critique pour une arrivée VIP à 14h. J'ai besoin d'une intervention immédiate pour pouvoir libérer la chambre à la Réception." (Collaboration et fermeté).

Cas Pratique N°3 : La Discrepancy (Conflit PMS)

Le Problème : Votre rapport PMS indique que la chambre 205 est "Occupée". Mais en entrant, la femme de chambre constate que les bagages ont disparu et que la clé est sur la table. Le client est parti (Skipper) sans passer par la réception.

La Résolution : C'est une "Discrepancy". Vous appelez immédiatement la Réception : "Discrepancy sur la 205. La chambre semble libérée (départ), confirmez-vous le Check-out ?". La réception clôture le compte du client dans le PMS, ce qui bascule la chambre en "Départ (VD)" pour vous permettre de lancer le nettoyage "à blanc".

Séquences 14 & 15: Soft Skills & Conclusion



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

Les Soft Skills de la Synergie

Le plus grand danger entre les services est le travail en "Silos" (chacun dans son coin). La Gouvernante d'étage ne doit jamais utiliser la phrase "C'est la faute de la réception". Face au client, l'hôtel est une seule et même entité. L'empathie envers les autres services est la clé d'un management réussi.

Grille d'Évaluation (La Maîtrise Inter-Services) :

- [] L'utilisation des statuts PMS (VD, VC, VCI, OOO) est-elle maîtrisée et mise à jour en temps réel ?
- [] Les pannes techniques sont-elles signalées par "Ticket" avec description et photo précises ?
- [] La règle des 3 C (Clair, Concis, Courtois) est-elle respectée lors des appels Radio ?
- [] L'inspection post-maintenance est-elle effectuée avant de remettre la chambre en vente ?
- [] Les "Discrepancies" (conflits logiciels/terrain) sont-elles remontées immédiatement à la Réception ?

Le Mot de la Fin

La Réception vend le rêve, la Maintenance assure le confort, mais c'est la Gouvernante d'étage qui orchestre la réalité de la chambre.

Fin du Script d'Animation Vidéo

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