



RÉCLAMATIONS LIÉES À LA PROPRETÉ

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 sérieuse, marquant le professionnalisme et la résolution de problèmes.

Découpage des Séquences (15 Pages) :

1. **Séquence 1** : Introduction - L'Impact d'une Réclamation Propreté
2. **Séquence 2** : Les Types de Réclamations (Visuel, Olfactif, Biologique)
3. **Séquence 3** : Schéma Explicatif - La Méthode L.E.A.R.N. (Désescalade)
4. **Séquence 4** : L'Investigation en Chambre (Le Constat Objectif)
5. **Séquence 5** : La Résolution : "Recleaning" vs "Room Move"
6. **Séquence 6** : Schéma Explicatif - L'Analyse des Causes Racines (Les 5 Pourquoi)
7. **Séquence 7** : Le Feedback à l'Équipe (Recadrer sans démotiver)
8. **Séquence 8** : La Synergie avec la Réception / Guest Relation
9. **Séquence 9** : La Compensation (Amenities, Surclassement, Offert)
10. **Séquence 10** : La Traçabilité dans le PMS (Éviter la récurrence)
11. **Séquence 11** : Schéma Explicatif - La Boucle de la "Service Recovery"
12. **Séquence 12** : Étude de Cas N°1 - Le "Cheveu dans la baignoire"
13. **Séquence 13** : Étude de Cas N°2 - L'odeur tenace (Tabac ou Humidité)
14. **Séquence 14** : Étude de Cas N°3 - Le client agressif exigeant un remboursement
15. **Séquence 15** : Conclusion et Grille d'Évaluation de la Gouvernante

Séquence 1: L'Impact d'une Réclamation

 **Indication Vidéo (Visuel) :** B-Roll montrant un client mécontent tapant un avis sur son smartphone (écran : "1 étoile - Chambre sale"). Transition sur le visage sérieux d'une Gouvernante.

Voix-off (Narration) :

"Dans l'hôtellerie de luxe, un client peut pardonner un délai au restaurant ou un ascenseur lent. Mais il ne pardonnera jamais une chambre sale. Une réclamation liée à la propreté est une attaque directe contre la confiance du client. Gérer cette plainte est l'épreuve du feu pour une Gouvernante d'étage."

Les Conséquences d'une Plainte Mal Gérée :

- **La Perte de Confiance** : Le client cherchera ensuite tous les petits défauts de l'hôtel (effet loupe).
- **L'Impact Financier** : Remboursements, "Room Moves" coûteux, et perte de revenus futurs.
- **L'e-Réputation** : Un avis négatif sur TripAdvisor mentionnant "saleté" ou "poils" dissuade jusqu'à 30% des futurs acheteurs potentiels.

Séquence 2: Les Types de Réclamations



Indication Vidéo (Visuel) : Trois écrans scindés montrant : une tache sur un miroir (Visuel), quelqu'un qui se bouche le nez (Olfactif), une punaise de lit sous une loupe (Biologique).

Voix-off (Narration) :

"Toutes les réclamations n'ont pas le même degré de gravité. La Gouvernante d'étage doit analyser instantanément le type de plainte pour y apporter la réponse proportionnée."

Typologie des Plaintes de Propreté :

Type de Plainte	Exemples Fréquents	Niveau d'Urgence
1. Le Visuel (Esthétique)	Poussière sur les meubles, miettes sur la moquette, traces de doigts sur les vitres.	Moyen. Le client est agacé mais pardonne vite si corrigé immédiatement.
2. L'Olfactif (Odeurs)	Odeur de tabac froid, humidité (mildew), remontées de canalisations, ou surdosage de parfum chimique.	Élevé. Empêche le client de dormir. Très difficile à corriger rapidement.
3. Le Corporel & Biologique	Cheveux ou poils dans les sanitaires, taches sur les draps, punaises de lit.	Critique (Alerte Rouge). Le client ressent du dégoût. Perte de confiance immédiate.

Séquence 3: Schéma - Méthode L.E.A.R.N.

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Les lettres L.E.A.R.N. s'empilent à l'écran. Chaque lettre se déploie pour afficher son action. Un bouclier vert apparaît à la fin.

Voix-off (Narration) :

"Face à un client furieux, la justification est le pire des poisons. La Gouvernante d'étage utilise la méthode de désescalade mondialement reconnue : le système L.E.A.R.N."

Le Processus de Désescalade (À animer) :

L - LISTEN (Écouter)

Laissez le client exprimer toute sa colère sans l'interrompre. Regardez-le dans les yeux.

E - EMPATHIZE (Empathiser)

Validez son émotion. *"Je comprends parfaitement votre déception, c'est inacceptable."*

A - APOLOGIZE (S'excuser)

Présentez des excuses au nom de l'hôtel, sans blâmer la femme de chambre.

R - REACT (Réagir)

Proposez la solution immédiate : *"Je vais nettoyer cela sous vos yeux / vous changer de chambre."*

N - NOTIFY (Notifier)

Informez la Réception pour un suivi (VIP treatment) et un potentiel dédommagement.

Séquence 4: L'Investigation en Chambre

 **Indication Vidéo (Visuel) :** La Gouvernante toque à la porte, entre avec tact. Cadrage sur son regard qui observe le problème signalé sans jugement.

Voix-off (Narration) :

"Après avoir écouté le client, la Gouvernante d'étage se rend en chambre pour constater le problème. C'est l'étape de l'investigation, qui doit être menée avec le plus grand tact."

Le Constat Objectif :

- **Ne jamais douter du client :** Même si le cheveu trouvé est de la même couleur que celui du client, la Gouvernante ne doit jamais insinuer que le client a sali la chambre. Le client a *toujours* raison sur son ressenti.
- **L'Évaluation du Dégât :** Est-ce un simple oubli (poussière sur une plinthe) ou une faille systémique (draps non changés) ?
- **La Photo (Si client absent) :** Si le client a signalé le problème en quittant l'hôtel le matin, la Gouvernante prend une photo de la faille avant de la corriger. Cela servira pour le débriefing avec l'employée, basé sur des preuves visuelles.

Séquence 5: La Résolution (Le Choix)

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Écran splitté. À gauche : "Recleaning" avec une équipe nettoyant rapidement. À droite : "Room Move" avec un bagagiste déplaçant des valises vers une Suite.

Voix-off (Narration) :

"Face au problème constaté, la Gouvernante doit prendre une décision immédiate en concertation avec la Réception. Deux options s'offrent à elle pour réparer l'expérience."

Recleaning vs Room Move :

La Solution	Dans quel cas l'utiliser ?
Le Recleaning (Reprise)	Problème mineur (miettes, poussière, oubli de produit). La correction prend moins de 10 minutes. La Gouvernante ou la FDC nettoie immédiatement, idéalement pendant que le client est au bar (offert par l'hôtel).
Le Room Move (Délogement)	Problème majeur (odeur de tabac, draps tachés, punaises). Le client ressent du dégoût pour la chambre. Il faut l'en extraire. La Réception propose une nouvelle chambre (souvent un surclassement) et les bagagistes gèrent le transfert.

Séquence 6: Schéma - L'Analyse des Causes (Les 5 Pourquoi)

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation d'un graphique en arêtes de poisson (Ishikawa). Le problème est à droite, et on remonte les causes vers la gauche.

Voix-off (Narration) :

"Corriger le problème pour le client, c'est bien. Mais la Gouvernante d'étage doit s'assurer que l'erreur ne se reproduise plus jamais. Pour cela, elle cherche la cause racine."

La Technique des 5 Pourquoi (À animer) :

Problème : Un cheveu a été trouvé dans la baignoire de la chambre 210.

↳ 1. **Pourquoi ?** La FDC n'a pas rincé correctement la baignoire.

↳ 2. **Pourquoi ?** Elle était très en retard sur son planning.

↳ 3. **Pourquoi ?** Elle avait 5 départs tardifs (LCO) d'affilée.

↳ 4. **Pourquoi ?** La réception a accordé trop de LCO sur la même aile de l'hôtel.

↳ **CAUSE RACINE :** Un problème de communication entre la Réception et le Housekeeping sur la limitation des LCO par secteur. (La faute n'est pas uniquement celle de la FDC).

Séquence 7: Le Feedback à l'Équipe

 **Indication Vidéo (Visuel) :** La Gouvernante discute avec la femme de chambre dans l'office. Cadrage montrant une attitude de coaching (écoute, mains ouvertes) et non de punition (pas d'index pointé).

Voix-off (Narration) :

"Une fois la cause identifiée, la Gouvernante doit débriefier l'employée concernée. Un feedback agressif va démotiver la femme de chambre et engendrer d'autres erreurs par stress."

L'Art du Recadrage Constructif :

- **L'Isolation** : Ne **jamais** faire de reproches devant les collègues ou les clients. Le recadrage se fait dans le bureau ou l'office.
- **Les Faits, pas l'Individu** : Ne dites pas : "Tu es étourdie." Dites : "Il y avait des miettes sous le bureau." Concentrez-vous sur l'action.
- **La Méthode Sandwich** : Commencer par un point positif ("Tu as géré beaucoup de départs aujourd'hui"), annoncer la plainte ("Mais le client de la 412 a trouvé des cheveux"), terminer sur la confiance ("Je sais que c'est une exception et que tu feras attention demain").

Séquence 8: La Synergie (Réception / Guest Relation)

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Écran splitté. La Gouvernante est au talkie-walkie, et le Manager de la Réception l'écoute attentivement en tapant sur son ordinateur.

Voix-off (Narration) :

"Une plainte n'est jamais l'affaire d'un seul département. Le Housekeeping corrige l'erreur physique, mais c'est le Front Office (ou la Guest Relation) qui gère l'émotion du client sur la durée du séjour."

La Remontée d'Information Obligatoire :

L'Action de la Gouvernante	Le But Opérationnel (Synergie)
L'Alerte "Recovery"	Dès que la Gouvernante quitte la chambre du client fâché, elle alerte la réception pour qu'ils soient au courant de l'incident si le client descend au Desk.
Le Statut VIP "Recovery"	Le client ayant subi un désagrément est classé prioritaire. La Gouvernante prévient son équipe du soir que cette chambre nécessite une attention maniaque (Le droit à l'erreur est désormais de zéro).

Séquence 9: La Compensation (L'Offre)

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Une belle bouteille de vin, une corbeille de fruits et une lettre manuscrite d'excuses sont déposées élégamment sur la table du salon de la chambre.

Voix-off (Narration) :

"Une fois l'erreur corrigée, il faut rétablir la balance émotionnelle. L'hôtel va offrir une compensation. La Gouvernante participe à ce geste commercial."

L'Échelle des Compensations :

- **Niveau 1 (Dérangement mineur)** : Oubli d'une serviette. La Gouvernante fait livrer un produit d'accueil VIP supplémentaire (ex: sels de bain de luxe) avec un mot d'excuse.
- **Niveau 2 (Frustration)** : Cheveu, poussière, retard. La Direction offre une prestation F&B (une bouteille de vin, un dessert au Room Service, le petit-déjeuner) déposée par la Gouvernante.
- **Niveau 3 (Rupture de confiance)** : Draps sales, odeur forte, punaises. Surclassement massif (Room Move dans une Suite) ou remboursement de la nuit. (Géré par la Direction Générale).

Séquence 10: Traçabilité dans le PMS

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Un zoom sur l'écran du logiciel PMS (Guest Profile). Un encart rouge "COMPLAINT HISTORY" est mis à jour avec le texte "Propreté SDB".

Voix-off (Narration) :

"Un client qui a vécu une mauvaise expérience cette année ne doit absolument pas revivre la même l'année prochaine. La mémoire de l'hôtel, c'est le PMS."

Le Profil Client (Cardex) :

La Gouvernante s'assure que la plainte est consignée dans le **"Guest Profile"** :

- **Le Fait** : "Plainte concernant des cheveux dans la douche au Check-in le [Date]."
- **La Résolution** : "Chambre nettoyée, bouteille de vin offerte."
- **L'Action Future (Alert)** : Pour le prochain séjour de ce client, une pop-up apparaîtra :
"Attention spéciale : Inspecter la salle de bain deux fois avant l'arrivée. Ne tolère aucun défaut d'hygiène."

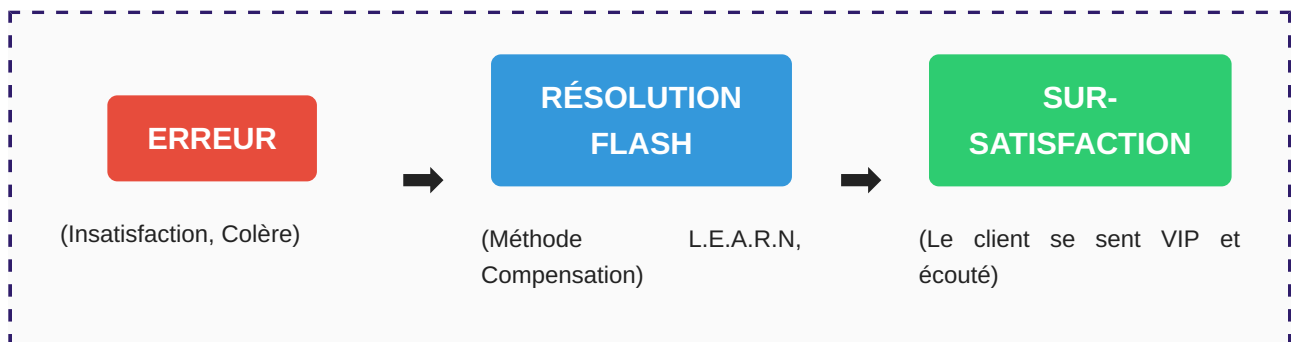
Séquence 11: Schéma - La Service Recovery

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Une boucle infinie (symbole infini) qui montre comment une plainte se transforme en fidélité.

Voix-off (Narration) :

"Le paradoxe du service client est puissant : un client qui subit un problème excellemment bien géré devient souvent plus fidèle qu'un client qui n'a jamais eu de problème. C'est le paradoxe de la 'Service Recovery'."

La Boucle de Fidélisation (À animer) :



Séquences 12 & 13: Études de Cas 1 & 2

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Icônes "Cas Pratique". Apparition des problèmes en rouge, résolutions en vert, expliqués avec dynamisme.

Cas Pratique N°1 : Le "Cheveu dans la Baignoire"

Le Problème : Un client vient de faire son check-in. Il redescend furieux à la réception car il a trouvé de longs cheveux noirs dans la baignoire. Il se sent dégoûté.

L'Action : Vous (Gouvernante) montez immédiatement avec la FDC. Vous vous excusez profondément. Vous proposez au client de l'inviter à prendre un café au bar pendant que vous refaites **entièrement** la salle de bain (Désinfection totale, changement des serviettes). À son retour, vous l'attendez à la porte pour lui montrer le résultat. Vous glissez des cosmétiques VIP en compensation.

Cas Pratique N°2 : L'Odeur de Tabac

Le Problème : Le client se plaint d'une forte odeur de cigarette froide dans sa chambre (pourtant non-fumeur).

L'Action : L'odeur de tabac est imprégnée dans les textiles (moquette, rideaux). Un simple coup de spray désodorisant ne suffira pas et va agacer le client. Vous proposez immédiatement un **Room Move** (Changement de chambre). La chambre concernée est bloquée (OOO) pour un traitement lourd (générateur d'ozone et nettoyage des rideaux).

Séquences 14 & 15: Cas N°3 & Conclusion

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

Cas Pratique N°3 : Le Client agressif (Remboursement)

Le Problème : Le client a trouvé de la poussière sous le lit. Il hurle dans le couloir, filme avec son téléphone, insulte la femme de chambre et exige de la Gouvernante le remboursement de sa nuit à 800€.

L'Action (Protection) : La Gouvernante applique L.E.A.R.N. Elle isole le client pour qu'il ne fasse pas de scandale public. Elle s'excuse pour la poussière, mais **ne promet jamais de remboursement financier** (elle n'en a pas l'autorité). Elle informe le client qu'elle nettoie immédiatement et qu'elle demande au Directeur de l'Hébergement de venir le rencontrer. Elle protège son employée des insultes.

Grille d'Évaluation (Gestion des Réclamations) :

- [] La méthode L.E.A.R.N (Écoute sans justification) est-elle mon premier réflexe ?
- [] Suis-je capable d'identifier si une plainte nécessite un Recleaning (10min) ou un Room Move ?
- [] Est-ce que j'utilise les 5 Pourquoi pour analyser la cause racine avant de recadrer mon équipe ?
- [] La synergie avec la réception pour consigner le profil du client (PMS) est-elle assurée ?
- [] Le recadrage de mon équipe se fait-il en privé et de manière constructive ?

Le Mot de la Fin

Une réclamation n'est pas un échec, c'est une seconde chance offerte par le client pour lui prouver l'excellence de votre hôtel.

Fin du Script d'Animation Vidéo

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