TRAININGCENTERIN - PRODUCTION VIDÉO

ATTITUDE PROFESSIONNELLE ET DISCRÉTION

Script & Storyboard Pédagogique (Support Vidéo)

Module de Formation: **Valet de Chambre (Équipier d'Étage)**

PARCOURS D'EXCELLENCE

Compétences Comportementales & Savoir-Être

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

Plan de la Vidéo (Storyline)

INDICATION VIDÉO (MONTEUR)

Afficher un sommaire dynamique avec une animation d'apparition fluide. Les mots clés "Attitude", "Discrétion" et "Excellence" apparaissent en surbrillance. Musique de fond classique et élégante (piano léger).

Découpage des Séquences (15 Pages):

1. **Séquence 1:** Introduction - L'Artiste de l'Ombre
2. **Séquence 2:** Les Fondations (Apparence & Uniforme)
3. **Séquence 3:** Schéma - Posture et Langage Corporel
4. **Séquence 4:** Étude de Cas N°1 - La rencontre dans le couloir
5. **Séquence 5:** La Règle d'Or (Voir sans être vu, Agir en silence)
6. **Séquence 6:** Schéma - Le Protocole d'Entrée en Chambre
7. **Séquence 7:** Étude de Cas N°2 - Le respect des effets personnels
8. **Séquence 8:** La Confidentialité et le Secret Professionnel
9. **Séquence 9:** Étude de Cas N°3 - La tentation des réseaux sociaux
10. **Séquence 10:** L'Interaction Client (Le vocabulaire de l'excellence)
11. **Séquence 11:** Schéma - Gérer une plainte (Méthode L.A.S.T.)
12. **Séquence 12:** Le Comportement en "Back of House"
13. **Séquence 13:** Sécurité et Vigilance Discrète
14. **Séquence 14:** Récapitulatif : Les Do's & Don'ts
15. **Séquence 15:** Conclusion et Grille d'Évaluation

Séquence 1: L'Artiste de l'Ombre

INDICATION VIDÉO (VISUEL)

B-Roll. Cadrage très soigné sur des détails : une main gantée qui lisse un drap blanc, le pliage parfait d'une serviette, un valet qui sourit discrètement en refermant une porte. La lumière est chaude et accueillante.

Voix-off (Narration) :

"Dans l'hôtellerie de luxe, la perfection d'une chambre ne se limite pas à sa propreté. Elle réside dans le sentiment de magie et de fluidité ressenti par le client. En tant que Valet ou Femme de chambre, vous êtes le chef d'orchestre de cette harmonie. Vous êtes les artistes de l'ombre. Un client peut pardonner une erreur technique, mais il n'oubliera jamais un manque de savoir-être."

Les Deux Piliers de l'Excellence

- **L'Attitude Professionnelle :** C'est votre posture, votre présentation et la courtoisie avec laquelle vous interagissez avec l'environnement et les clients.
- **La Discrétion :** C'est l'art d'être invisible tout en étant redoutablement efficace. C'est garantir l'intimité totale du client au sein de l'établissement.

Séquence 2: Les Fondations (L'Apparence)

INDICATION VIDÉO (VISUEL)

Écran splitté. À gauche : le mauvais exemple (uniforme froissé, badge de travers, cheveux détachés). À droite : le bon exemple (tenue impeccable, droit, fier). Des coches (✓) et croix (✗) apparaissent.

Voix-off (Narration) :

"L'attitude commence avant même de prononcer un mot. En tant qu'ambassadeur de l'hôtel, votre présentation visuelle doit inspirer une confiance immédiate et une hygiène irréprochable."

Le Standard d'Apparence :

Élément	Le Standard Attendu
L'Uniforme	Doit être propre, repassé chaque jour. Le badge nominatif doit être présent, droit, et visible côté cœur.
L'Hygiène Corporelle	Douche quotidienne obligatoire. Les parfums ou déodorants forts sont strictement interdits pour ne pas incommoder les clients ou imprégner les chambres.
La Coiffure	Cheveux propres. S'ils dépassent les épaules, ils doivent être attachés en chignon ou queue de cheval soignée.
Les Mains & Chaussures	Ongles courts, propres et nets (sans vernis écaillé). Chaussures de sécurité hôtelières fermées, cirées et silencieuses.

Séquence 3: Schéma - Posture & Non-Verbal

INDICATION VIDÉO (VISUEL)

Infographie animée montrant un personnage en filigrane. Des points lumineux apparaissent sur différentes parties du corps (yeux, dos, mains) avec le texte correspondant.

Voix-off (Narration) :

"Plus de 70% de la communication est non-verbale. Votre posture dans les couloirs raconte une histoire. Un valet appuyé contre un mur renvoie l'image d'un hôtel fatigué et peu rigoureux."

L'Anatomie de l'Attitude :

Le Regard et le Sourire

Le contact visuel doit être franc mais doux. Le sourire doit être sincère et naturel. Même sous un masque ou à 10 mètres, un sourire se voit dans les yeux.

Le Dos et les Épaules

La posture doit être droite et ouverte. Ne vous affaissez jamais sur votre chariot de ménage, et ne vous adossez jamais aux murs des couloirs.

Les Mains

Les mains ne doivent jamais être dans les poches. Lorsqu'elles ne travaillent pas, elles sont croisées devant vous ou le long du corps.

Séquence 4: Étude de Cas N°1

INDICATION VIDÉO (VISUEL)

Scène jouée par des acteurs. Un valet pousse son chariot, un client approche. Arrêt sur image (Freeze frame) au moment où le valet s'efface.

La rencontre dans le couloir

La Situation : Vous poussez votre chariot de ménage ou un sac de linge dans le couloir. Un client sort de sa chambre au bout du couloir et marche dans votre direction.

Le Mauvais Réflexe :
Baisser les yeux, continuer à avancer, manipuler bruyamment le chariot, ou forcer le passage en obligeant le client à s'écarter ou à se coller au mur.

L'Attitude d'Excellence (La règle de courtoisie) :

- Dès que le client est à 3 ou 4 mètres, **arrêtez votre activité**.
- Rangez-vous (ainsi que votre matériel) du côté du mur pour libérer l'espace central.
- Établissez le contact visuel et souriez.
- Adressez un salut clair : *"Bonjour Madame / Bonjour Monsieur."*
- **Le client a toujours la priorité absolue de passage.**

Séquence 5: La Règle d'Or (Discrétion)

INDICATION VIDÉO (VISUEL)

Montage audio-visuel. Couper la musique. Focus sur l'ASMR (sons étouffés) : une porte fermée doucement au stylo, des produits d'accueil posés sans aucun bruit sur le marbre.

Voix-off (Narration) :

"Qu'est-ce que la discrétion hôtelière ? C'est le paradoxe de la perfection. Le travail est réussi lorsqu'il ne laisse aucune trace sonore ou visuelle de l'intervention humaine, à l'exception d'une propreté absolue."

Le Triptyque de la Discrétion :

VOIR	SANS ÊTRE VU	AGIR EN SILENCE
Avoir l'œil pour le détail, repérer ce qui manque sans avoir besoin de demander.	Intervenir aux moments opportuns (pendant le petit-déjeuner du client).	Manipuler les seaux, balais, portes et clés avec une délicatesse absolue.

Séquence 6: Protocole d'Entrée en Chambre

INDICATION VIDÉO (VISUEL)

Plan séquence caméra épaule. Gros plan sur l'articulation du doigt frappant la porte. Un chronomètre s'affiche à l'écran pour matérialiser les 10 secondes d'attente.

La Règle des 3 Frappes

Franchir la porte d'une chambre louée exige un protocole strict pour éviter toute intrusion gênante.

1. **Vérification Visuelle**
   S'assurer qu'aucun panneau "Ne pas déranger" (DND) ou lumière rouge n'est actif.

2. **Première Frappe**
   Frapper 3 coups nets avec la jointure du doigt (jamais avec un objet). Annoncer : *"Housekeeping"* ou *"Service d'étage"*. Attendre 10 secondes.

3. **Seconde Frappe**
   Recommencer les 3 coups et l'annonce. Attendre à nouveau 10 secondes.

4. **Ouverture Sécurisée**
   Entrouvrir la porte lentement de 15 cm. S'annoncer une dernière fois. Si la voie est libre, entrer et laisser la porte grande ouverte pendant le travail.

Séquence 7: Étude de Cas N°2

INDICATION VIDÉO (VISUEL)

Point de vue subjectif (POV) du valet entrant dans une chambre en recouche. Animation : Des zones rouges translucides apparaissent sur l'ordinateur et la valise pour marquer l'interdiction de toucher.

Le Respect des Effets Personnels

La Situation : C'est une "Recouche". Une valise est ouverte sur le sol, des bijoux sont sur la table de nuit, et un ordinateur portable est ouvert sur le bureau.

Les Règles d'Excellence :

- **La Valise :** Si des vêtements sont dans ou sur la valise, on ne les touche pas. La valise est le territoire sacré du client.
- **L'Ordinateur / Documents :** Ne jamais fermer un écran, ne jamais empiler ou lire des documents papier. On époussette délicatement autour.
- **Les Bijoux / Espèces :** Ne jamais les déplacer. Nettoyer autour avec une extrême prudence pour éviter qu'on ne vous accuse de vol ou de perte.
- **Les Vêtements (hors valise) :** S'ils sont sur une chaise, pliez-les grossièrement ou rangez-les délicatement au même endroit pour ordonner la pièce sans fouiller.

Le client doit retrouver ses affaires exactement là où il les a laissées, mais dans une pièce propre.

Séquence 8: La Confidentialité Absolue

INDICATION VIDÉO (VISUEL)

Apparition d'un bouclier animé. Effet de transition vers un texte fort et impactant centré à l'écran : "Ce qui se passe en chambre... reste en chambre."

Voix-off (Narration) :

"Travailler dans un hôtel vous expose à l'intimité des gens : leurs habitudes, leur santé, leurs partenaires, ou l'identité de personnalités publiques. Le Secret Professionnel n'est pas une option, c'est une obligation légale et morale."

Le principe du "Rien vu, Rien entendu"

La vie du client ne vous appartient pas. Toute découverte fortuite dans une chambre (médicaments, désordre, invités) doit être gérée avec un mutisme absolu.

- **Aucune discussion avec l'extérieur :** On ne cite jamais le nom d'un client VIP à sa famille ou ses amis.
- **Aucun commérage interne :** On ne discute pas des habitudes des clients avec ses collègues à la cafétéria du personnel.
- **Exception Sécurité :** La seule rupture de confidentialité autorisée est envers votre hiérarchie ou la sécurité de l'hôtel en cas de suspicion d'acte illégal, d'arme ou de danger grave.

Séquence 9: Étude de Cas N°3

INDICATION VIDÉO (VISUEL)

Un smartphone s'affiche. On voit l'interface d'Instagram. Quelqu'un écrit "Devinez qui dort à l'hôtel ce soir !". Un grand tampon rouge "INTERDIT - LICENCIEMENT" vient frapper l'écran.

La tentation des Réseaux Sociaux

La Situation : Vous rangez la chambre d'un chanteur très célèbre. Il a laissé sa guitare iconique sur le lit et un document avec son nom bien en évidence.

Le Comportement Sanctionnable :
Sortir son smartphone privé, prendre une photo rapide pour Snapchat, Instagram ou WhatsApp pour "frimer" auprès de ses amis.

La Réalité Professionnelle :

- **Tolérance Zéro :** Les téléphones portables personnels ne doivent jamais être utilisés pendant les heures de travail dans les zones clients.
- **Atteinte à la vie privée :** Photographier l'intérieur d'une chambre occupée (même sans montrer le client) est une violation grave du contrat de confiance.
- **Sanction :** C'est l'une des causes les plus courantes et justifiées de licenciement pour faute grave (immédiat) dans l'hôtellerie de luxe.

Séquence 10: L'Interaction Client

INDICATION VIDÉO (VISUEL)

Typographie cinétique. Les mauvaises phrases explosent pour laisser place aux bonnes phrases qui s'affichent élégamment en or/bleu.

Voix-off (Narration) :

"Lorsque vous croisez le client, le vocabulaire que vous employez doit être raffiné, positif et courtois. Bannissez le langage familier."

Le Vocabulaire de l'Excellence

Au lieu de dire... (À proscrire)	Dites plutôt... (L'Excellence)
"Salut" / "Coucou" / "Bonjour Madame [Prénom]"	"Bonjour Madame / Monsieur." (Utilisez le nom de famille si vous êtes certain).
"Pas de problème" / "De rien"	"Je vous en prie." / "C'est un plaisir."
"Je ne sais pas, c'est pas mon rayon."	"Je me renseigne immédiatement auprès de mes collègues pour vous apporter la réponse."
"Faut que je fasse votre chambre là."	"À quelle heure souhaiteriez-vous que je rafraîchisse votre chambre ?"
"J'ai pas le droit de vous ouvrir."	"Pour des raisons de sécurité, je vous invite à passer par la réception pour obtenir un double de votre clé."

Séquence 11: Gérer une plainte (L.A.S.T.)

INDICATION VIDÉO (VISUEL)

Un client signale qu'il manque des cintres. Le valet hoche la tête. Les lettres L, A, S, T s'affichent en gros au fur et à mesure que le valet agit.

La Méthode Internationale L.A.S.T.

Il arrive qu'un client vous interpelle pour une plainte (bruit, erreur, manque de matériel). Cette méthode permet de désamorcer toute tension avec élégance.

L - LISTEN (Écouter)

Arrêtez ce que vous faites. Regardez le client, écoutez-le jusqu'au bout sans jamais l'interrompre ou vous justifier.

A - APOLOGIZE (S'excuser)

Montrez de l'empathie. *"Je suis navré pour ce désagrément, Madame."* N'accusez jamais la réception ou un autre collègue devant le client.

S - SOLVE (Solutionner)

Agissez immédiatement si c'est de votre ressort (fournir une serviette). Sinon, informez votre Gouvernante en direct avec votre talkie-walkie.

T - THANK (Remercier)

"Je vous remercie de nous en avoir informés, nous faisons le nécessaire."

Séquences 12 & 13: Back of House & Sécurité

INDICATION VIDÉO (VISUEL)

Plans rapides : un chariot d'étage impeccablement rangé. Puis, plan de sécurité : un valet remarque une porte entrouverte et utilise l'oreillette de son talkie-walkie.

Le "Back of House" (Les Coulisses)

La discrétion ne s'arrête pas à la porte des cuisines ou des offices (lingeries). Les clients entendent à travers les portes.

- **Bruit :** Ne claquez jamais les portes de service. Ne jetez pas le matériel.
- **Discussions :** Ne criez pas d'un bout à l'autre du couloir pour parler à un collègue.
- **Chariot :** C'est votre bureau. Aucun déchet visible, aucune bouteille d'eau personnelle ne doit traîner dessus.

Sécurité et Vigilance Discrète

Le personnel d'étage est l'œil de l'hôtel. Si vous repérez une anomalie (porte bloquée ouverte par une cale, personne qui erre dans les couloirs) :

- Ne paniquez pas, n'intervenez pas seul brutalement.
- Signalez-le **discrètement** via l'oreillette à la sécurité.
- Restez à proximité en continuant votre travail normal (faire semblant de ranger le chariot) pour surveiller jusqu'à l'arrivée des agents.

Séquence 15: Conclusion & Grille d'Évaluation

INDICATION VIDÉO (VISUEL)

Affichage de la "Checklist Attitude et Discrétion". Le texte défile doucement. Le logo de l'académie apparaît au centre pour clore la vidéo sur une musique prestigieuse.

Grille d'Évaluation (Le Savoir-Être) :

- [ ] Mon uniforme est impeccable et je porte mon badge.
- [ ] Je cède toujours le passage au client dans le couloir.
- [ ] J'applique strictement le protocole des 3 frappes avant d'entrer.
- [ ] Je ne touche jamais aux effets personnels lourds (valises, bijoux).
- [ ] Je garantis le secret professionnel total (zéro réseau social).
- [ ] J'utilise la méthode LAST face au mécontentement.

Le Mot de la Fin

L'attitude professionnelle n'est pas un masque que l'on met en début de service, c'est une véritable identité d'hospitalité. Chaque détail compte, chaque silence a son importance. En cultivant votre discrétion, vous protégez le rêve de vos clients. Vous êtes les gardiens du prestige de notre établissement.

Fin du Script d'Animation Vidéo

Conçu pour le module Compétences Comportementales - Valets de Chambre.