TRAININGCENTERIN - PRODUCTION VIDÉO

TRANSMISSION DES INFORMATIONS IMPORTANTES

Script & Storyboard Pédagogique (Support Vidéo)

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

PARCOURS D'EXCELLENCE

Passation, Traçabilité et Remontée d'incidents

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

Plan de la Vidéo (Storyline)

> **INDICATION VIDÉO (MONTEUR)**
>
> *Afficher un sommaire dynamique avec des icônes de carnet de notes, de relais (bâton d'athlétisme) et d'alerte. Les mots-clés "Traçabilité", "Continuité" et "Reporting" apparaissent.*

Découpage des Séquences (15 Pages):

1. **Séquence 1:** Introduction : L'Hôtel ne dort jamais
2. **Séquence 2:** Qu'est-ce qu'une information "importante" ?
3. **Séquence 3:** Schéma - Le Cycle de la Traçabilité
4. **Séquence 4:** La Passation de Service (Shift Handover)
5. **Séquence 5:** Étude de Cas N°1 - L'oubli de passation (Le lit bébé)
6. **Séquence 6:** L'Outil de Transmission (Logbook / Tablette)
7. **Séquence 7:** Schéma - La Règle des 3 C (Clair, Concis, Complet)
8. **Séquence 8:** Remonter les plaintes et anomalies (Incidents)
9. **Séquence 9:** Étude de Cas N°2 - Le silence coupable (Client mécontent)
10. **Séquence 10:** Transmission liée à la Sécurité (Comportements suspects)
11. **Séquence 11:** Schéma - La Matrice d'Escalade (Qui informer ?)
12. **Séquence 12:** Les préférences des clients (Guest Profiling)
13. **Séquence 13:** Étude de Cas N°3 - Transmettre une habitude VIP
14. **Séquence 14:** Assurer la confidentialité des transmissions
15. **Séquence 15:** Conclusion et Grille d'Évaluation

Séquence 1: L'Hôtel ne dort jamais

INDICATION VIDÉO (VISUEL)

B-Roll d'une horloge qui tourne rapidement (Timelapse). On voit la lumière du jour laisser place à la nuit dans le hall de l'hôtel. Les équipes se croisent et se remplacent.

Voix-off (Narration) :

"Votre journée de travail dure 8 heures, mais la vie de l'hôtel, elle, continue 24h/24. Lorsqu'un client fait une demande à 14h, il s'attend à ce qu'elle soit suivie d'effet à 21h, même si vous n'êtes plus dans le bâtiment. L'excellence hôtelière repose sur cette illusion de continuité parfaite. Pour y parvenir, chaque membre de l'équipe doit maîtriser l'art de transmettre l'information à l'équipe suivante sans aucune déperdition."

L'Enjeu de la Transmission :

- **La Continuité de Service :** Le client ne doit pas avoir à répéter sa demande à trois personnes différentes.
- **La Traçabilité :** Une information écrite protège l'employé et l'hôtel en cas de litige. Les paroles s'envolent, les écrits restent.

Séquence 2: Catégoriser l'Information

INDICATION VIDÉO (VISUEL)

L'écran se divise en trois colonnes colorées. Des post-its virtuels tombent dans les bonnes catégories avec un son de validation.

Toutes les informations n'ont pas la même importance. Vous devez savoir quoi filtrer, quoi noter, et quoi transmettre d'urgence.

Catégorie	Exemples de situations	Mode de Transmission
Préférences Clients	Le client demande des serviettes en plus tous les jours, ou dort avec la fenêtre ouverte.	À noter dans le Cahier de liaison ou l'Application pour l'équipe du lendemain.
Suivi Logistique	Tâche inachevée : "Je n'ai pas pu changer la housse de couette 412, manque de stock."	Passation directe (Orale + Écrite) à l'équipe du soir (Turndown).
Alertes & Incidents	Colère d'un client, plainte sur le bruit, suspicion de vol, objet endommagé.	**Immédiat.** Radio ou téléphone direct à la Gouvernante. Pas d'attente.

Séquence 3: Schéma - Cycle de Traçabilité

INDICATION VIDÉO (VISUEL)

Un schéma circulaire s'anime. Un message textuel (enveloppe) part de l'émetteur, passe par un canal sécurisé, et déclenche une action à l'arrivée.

Transmettre une information, ce n'est pas juste parler. C'est s'assurer que le message est arrivé, compris, et qu'il a déclenché une action.

1

L'ÉMETTEUR (Le Valet)

Observe un fait important et décide de le formuler de manière objective (sans émotion, juste les faits).

2

LE CANAL (L'Outil)

Il choisit l'outil adapté : la voix pour l'immédiateté (Radio), ou l'écrit pour la mémoire (Cahier de liaison, Tablette PMS).

3

L'ACTION (La Clôture)

Le destinataire reçoit l'info, agit, et **confirme** que la tâche est réalisée (La boucle est fermée).