INTERACTION AVEC LES CLIENTS

Script & Storyboard Pédagogique (Support Vidéo)

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

Module de Formation : Équipier d'Étage en Hôtellerie

PARCOURS D'EXCELLENCE

Formation Initiale : Équipier d'Étage

Plan de la Vidéo (Storyline)

> 🎬 **Indication Vidéo (Monteur) :** Afficher un sommaire dynamique. Les mots clés "Accueil", "Service" et "Sourire" apparaissent en surbrillance. Musique de fond chaleureuse et élégante, évoquant l'hospitalité et la bienveillance.

Découpage des Séquences (15 Pages) :

1. **Séquence 1** : Introduction - L'Équipier, Visage de l'Hôtel
2. **Séquence 2** : Schéma Explicatif - Les "Moments de Vérité" (Moments of Truth)
3. **Séquence 3** : La Posture et le Langage Non-Verbal
4. **Séquence 4** : Les Formules de Politesse Standard (Le Vocabulaire du Luxe)
5. **Séquence 5** : Schéma Explicatif - Gérer une Demande Directe
6. **Séquence 6** : La Règle de l'Appropriation (Ownership) : "Je m'en occupe"
7. **Séquence 7** : Interagir lors d'une intervention en chambre occupée
8. **Séquence 8** : Schéma Explicatif - Les Limites de l'Interaction (Le Relais)
9. **Séquence 9** : L'Intelligence Culturelle (S'adapter à une clientèle internationale)
10. **Séquence 10** : Gérer les Clients Difficiles ou Mécontents (L'art de l'apaisement)
11. **Séquence 11** : Le Service Extrême (Aller au-delà des attentes)
12. **Séquence 12** : Étude de Cas N°1 - Le Client perdu dans les couloirs
13. **Séquence 13** : Étude de Cas N°2 - La Demande de matériel supplémentaire
14. **Séquence 14** : Étude de Cas N°3 - Le Client qui se plaint du bruit
15. **Séquence 15** : Conclusion et Grille d'Évaluation (Le Sens de l'Hospitalité)

Séquence 1: Le Visage de l'Hôtel

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** B-Roll. Un client sort de l'ascenseur, il semble chercher sa chambre. L'Équipier l'aperçoit, s'approche avec un sourire bienveillant et lui indique le chemin d'un geste ouvert de la main.

Voix-off (Narration) :

"Dans l'esprit d'un client, il n'y a pas de différence entre le Directeur Général, le Réceptionniste et l'Équipier d'étage. Pour lui, vous êtes tous 'l'Hôtel'. Parce que votre zone de travail est le couloir, le lobby ou les ascenseurs, vous êtes le collaborateur que le client croisera le plus souvent durant son séjour. Vous n'êtes pas seulement là pour nettoyer ou transporter, vous êtes un hôte. La façon dont vous regardez, souriez et parlez à un client peut transformer une journée ordinaire en un séjour inoubliable. L'interaction client n'est pas une pause dans votre travail logistique : c'est le cœur même de votre métier."

Les 3 Devoirs de l'Hôte :

- **L'Accessibilité :** Paraître toujours ouvert et disponible, même en plein effort.
- **L'Empathie :** Anticiper le besoin d'un client avant qu'il ne le formule.
- **Le Professionnalisme :** Garder une distance respectueuse tout en étant chaleureux.

Séquence 2: Schéma - Les Moments de Vérité

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation d'une horloge. À différents moments de la journée, un "clic" lumineux montre un point de contact entre l'Équipier et le client.

Voix-off (Narration) :

"En hôtellerie, on appelle 'Moment de Vérité' tout instant où le client interagit avec l'établissement et se forge une opinion. En tant qu'Équipier, vous en gérez des dizaines par jour."

Vos Points de Contact (À animer) :

LE CROISEMENT (Couloir/Ascenseur)



Le moment le plus fréquent. L'objectif est la courtoisie : le salut, le sourire, l'effacement pour laisser la priorité.

LA DEMANDE DIRECTE



Le client vous arrête pour un renseignement ou un besoin matériel. L'objectif est l'efficacité et la prise en charge totale.

L'INTERVENTION EN CHAMBRE



Vous entrez pour livrer un objet ou faire un dépannage pendant que le client est présent. L'objectif est la discrétion absolue.

Séquence 3: La Posture et le Langage Non-Verbal

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Un Équipier passe l'aspirateur. Il voit un client arriver de loin. Il éteint la machine, se redresse, décroise les bras et regarde le client avec un sourire chaleureux.

Voix-off (Narration) :

"Plus de 70% de la communication humaine passe par le corps, pas par les mots. Avant même de dire 'Bonjour', votre posture a déjà parlé au client."

Le Langage du Corps Hôtelier :

- **Le Sourire Sincère :** C'est votre premier outil. Un sourire forcé se voit. Souriez avec les yeux (le "Sourire de Duchenne"). Cela désarme la méfiance et invite à l'échange.
- **L'Ouverture :** Ne croisez jamais les bras, ne mettez pas les mains dans vos poches. Gardez les bras le long du corps ou les mains croisées devant vous ou dans le dos.
- **Le Contact Visuel :** Regardez le client dans les yeux lorsqu'il vous parle, sans le dévisager de manière insistante. Cela prouve que vous lui accordez 100% de votre attention.
- **L'Attitude de Service :** Ne soupirez jamais et ne levez pas les yeux au ciel, même si la demande vous semble difficile.

Séquence 4: Les Formules de Politesse Standard

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** L'Équipier répond à un client. L'écran affiche les mots interdits rayés en rouge et les mots professionnels validés en vert.

Voix-off (Narration) :

"En hôtellerie de luxe, le vocabulaire doit être choisi, élégant et positif. On bannit le langage familier de la rue."

Le Lexique de l'Excellence :

Substituer pour sublimer :

- Ne dites pas : *"Salut"* ou *"Coucou"*. Dites : **"Bonjour Monsieur / Bonjour Madame."**
- Ne dites pas : *"De rien"* ou *"Pas de souci"*. Dites : **"Je vous en prie"** ou **"Avec grand plaisir."**
- Ne dites pas : *"Je sais pas."* Dites : **"Permettez-moi de me renseigner pour vous, je vous apporte la réponse immédiatement."**
- Ne dites pas : *"Quoi ?"* ou *"Hein ?"*. Dites : **"Pardonnez-moi, je n'ai pas bien compris votre demande."**

Séquence 5: Schéma - Gérer une Demande Client

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation en 4 étapes. Le client demande des serviettes. L'Équipier écoute, reformule, agit, et vérifie la satisfaction.

Voix-off (Narration) :

"Quand un client vous fait une demande directe, il évalue votre niveau de professionnalisme. Une demande mal gérée crée de la frustration."

Les 4 Étapes de la Prise en Charge (À animer) :



Séquence 6: La Règle de l'Appropriation (Ownership)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Un client demande à l'équipier à quelle heure ferme la piscine. L'équipier ne le sait pas. Au lieu de dire "demandez à la réception", il appelle lui-même la réception.

Voix-off (Narration) :

"Le client déteste qu'on le renvoie d'un service à l'autre. La règle d'or de l'hospitalité s'appelle l'Appropriation, ou 'Ownership'. Vous devez prendre en charge le problème de A à Z."

La Prise de Responsabilité :

- **L'Interdit :** Ne dites **JAMAIS** : *"Ce n'est pas mon département"* ou *"Vous devez appeler la Réception"*.
- **La Pratique de l'Ownership :** Si la demande n'est pas de votre ressort (ex: commander un taxi, réserver une table), prenez-la en charge : *"Bien sûr Monsieur, je vais contacter la Conciergerie immédiatement pour qu'ils s'occupent de votre réservation."*
- **Le Suivi :** Vous êtes responsable de vous assurer que la demande a bien été transmise à la bonne personne. Vous devenez le 'garant' du client.

Séquence 7: L'Intervention en Chambre Occupée

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** L'Équipier doit apporter un lit parapluie (bébé). Il frappe doucement, annonce "Housekeeping", et entre à pas de velours.

Voix-off (Narration) :

"Entrer dans la chambre pendant que le client s'y trouve est le niveau d'interaction le plus intime. Vous pénétrez dans son sanctuaire."

Le Protocole de Courtoisie (En Chambre) :

- **L'Annonce :** Frappez toujours 3 coups discrets et annoncez clairement votre service (*"Service des étages / Housekeeping"*). Ne rentrez jamais d'un coup.
- **La Discrétion Absolue :** Ne regardez pas les affaires personnelles du client. Ne soyez pas intrusif. Si le client travaille ou téléphone, agissez en silence absolu (Ghosting).
- **La Conclusion :** Avant de sortir, demandez toujours poliment : *"L'emplacement de ce lit bébé vous convient-il, Monsieur ? Je vous souhaite un excellent séjour."* Fermez la porte sans un bruit.

Séquence 8: Schéma - Limites de l'Interaction

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation. Un client commence à poser des questions trop personnelles à l'Équipier ou à faire une réclamation tarifaire complexe. Une ligne frontière s'affiche.

Voix-off (Narration) :

"Être serviable ne signifie pas tout accepter. Vous devez connaître les limites de votre rôle pour ne pas vous mettre en difficulté et garantir le professionnalisme de l'hôtel."

Savoir Passer le Relais (À animer) :

L'ÉVITEMENT (Ne pas faire)

❌

Accepter de l'argent pour un service non officiel, répondre à des questions sur d'autres clients, débattre d'une erreur de facture, ou accepter des invitations personnelles dans la chambre.

LE TRANSFERT (Le Bon Réflexe)

✅

Dès que la situation devient complexe, financière ou inconfortable, transférez avec courtoisie : *"C'est une excellente question, je demande à notre Chef de Réception de vous contacter immédiatement."*

Séquence 9: L'Intelligence Culturelle

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** L'Équipier croise des clients de différentes nationalités. Il adapte subtilement sa posture (S'incline devant des clients asiatiques, garde une distance respectueuse avec des clients du Moyen-Orient).

Voix-off (Narration) :

"L'hôtellerie de luxe accueille le monde entier. Chaque culture a ses propres codes de politesse, d'espace personnel et de comportement. S'y adapter, c'est faire preuve d'intelligence culturelle."

L'Adaptation au Client (Caméléon) :

Les Bonnes Pratiques Mondiales :

- **La Distance :** Certains clients apprécient les discussions amicales, d'autres exigent une distance froide et formelle. Lisez leur langage corporel et adaptez-vous. S'ils sont fermés, restez strictement professionnel.
- **Le Geste :** Évitez de pointer du doigt, utilisez plutôt la main ouverte pour indiquer une direction (geste universel d'ouverture).
- **Le Tabou du Toucher :** Ne touchez **jamais** un client, même pour le guider gentiment ou s'il trébuche légèrement. Le contact physique est strictement encadré.

Séquence 10: Gérer les Clients Difficiles (L.E.A.R.N)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Un client furieux crie dans le couloir à propos d'une moquette sale. L'Équipier reste de marbre, ne prend rien personnellement, et désamorce la situation (Méthode LEARN à l'écran).

Voix-off (Narration) :

"Face à un client agressif ou mécontent, votre sang-froid est votre meilleure arme. Ne justifiez pas, n'argumentez pas. Désamorcez."

L'Art de l'Apaisement (L.E.A.R.N) :

- **L (Listen) - Écouter :** Laissez le client s'exprimer sans l'interrompre. Hochez la tête pour montrer votre attention.
- **E (Empathize) - Faire preuve d'empathie :** *"Je comprends tout à fait votre frustration face à cette situation."*
- **A (Apologize) - S'excuser :** *"Je vous présente mes sincères excuses au nom de l'hôtel."* (Même si ce n'est pas votre faute, l'hôtel s'excuse).
- **R (React) - Réagir :** Proposez une solution immédiate. *"Je vais nettoyer cela sur-le-champ."*
- **N (Notify) - Notifier :** Informez toujours la Gouvernante ou la Réception qu'un incident a eu lieu, pour qu'ils puissent faire un geste commercial (Guest Recovery).

Séquences 11 & 12: Le Service Extrême & Cas 1

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Icône "Cas Pratique 1". Un client cherche la piscine et semble complètement perdu à la sortie de l'ascenseur.

Aller au-delà des attentes

Le service 5 étoiles, c'est "The Extra Mile" (le kilomètre supplémentaire). Il ne suffit pas de répondre à la question, il faut devancer le besoin. Si un client vous demande où se trouve la machine à glaçons, ne lui indiquez pas seulement le chemin : allez chercher les glaçons pour lui et apportez-les à sa chambre.

Cas Pratique N°1 : Le Client Perdu

Le Problème : Un client vous arrête dans le couloir : *"Excusez-moi, comment je vais au Spa ? C'est un vrai labyrinthe ici."*
La Réaction Standard : *"C'est au rez-de-chaussée, prenez l'ascenseur, puis à gauche."*
La Réaction 5 Étoiles (L'Escorte) : *"Permettez-moi de vous y accompagner, Monsieur."* Vous lâchez votre travail (sauf urgence extrême), vous marchez avec le client (un demi-pas derrière lui pour le guider), vous appelez l'ascenseur, et vous le menez jusqu'à l'entrée du Spa. Vous venez de créer un moment magique.

Séquences 13 & 14: Études de Cas 2 & 3

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Icônes "Cas Pratique". Apparition des problèmes en rouge, résolutions en vert avec des explications d'hospitalité.

Cas Pratique N°2 : La Demande de Matériel

Le Problème : Vous faites votre tournée de ramassage de linge sale. Un client ouvre sa porte et dit : *"J'ai besoin de plus de shampoing et d'une autre serviette, tout de suite."*
La Résolution : Ne dites pas *"Je finis mes poubelles et j'arrive."* L'action immédiate prime. Vous dites : *"Immédiatement Madame."* Vous allez à votre office, prenez les produits neufs sur un petit plateau (ne donnez jamais les produits de la main à la main, c'est inélégant), et vous les lui tendez avec le sourire : *"Voici vos produits Madame. Avez-vous besoin d'autre chose ?"*

Cas Pratique N°3 : Le Client qui se plaint du Bruit

Le Problème : Vous passez l'aspirateur dans le couloir à 10h00. Un client ouvre brutalement sa porte, l'air furieux : *"Arrêtez ce boucan, j'essaie de dormir !"*
La Désescalade : Éteignez la machine instantanément. Appliquez la méthode LEARN. *"Je vous présente mes sincères excuses Monsieur pour vous avoir réveillé. Je comprends tout à fait. J'arrête immédiatement mon nettoyage dans cette zone pour préserver votre repos."* Vous quittez la zone, et vous informez la Gouvernante que le nettoyage du couloir 3 est suspendu à cause d'un client au repos.

Séquence 15: Conclusion & Grille d'Évaluation

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Affichage de la "Checklist de l'Hôte Parfait". Défilement du texte vers le haut. Musique d'accomplissement (Corporate).

Grille d'Évaluation (Interaction Client) :

- [ ] J'applique systématiquement la règle des 10-5 (Sourire et Bonjour).
- [ ] J'utilise un vocabulaire professionnel et j'évite le langage familier.
- [ ] Je prends la responsabilité (Ownership) de toute demande, sans renvoyer le client.
- [ ] J'escorte un client perdu plutôt que de lui indiquer vaguement la direction.
- [ ] Je reste calme et j'applique la méthode LEARN face à un client mécontent.

Le Mot de la Fin

Être Équipier d'étage, ce n'est pas seulement déplacer des chariots ou nettoyer des moquettes. C'est créer un environnement où le client se sent roi. Votre regard bienveillant, votre réactivité face à une demande et votre discrétion absolue sont les véritables marques de l'hôtellerie de luxe. Vous êtes l'âme de l'hôtel, celui qui veille dans les couloirs pour que chaque instant du séjour soit parfait.

Fin du Script d'Animation Vidéo

Conçu pour la formation initiale et continue des Équipiers d'Étage.