



TRANSMISSION DES INFORMATIONS

Manuel de Formation Opérationnelle - Voiturier

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

Programme Hôtelier - Module "Excellence Opérationnelle" - Édition Complète

Sommaire du Programme

- **MODULE 1** : L'Information comme Pilier de l'Expérience Client
- **MODULE 2** : La Chaîne de Transmission : Émetteur et Récepteur
- **MODULE 3** : Le Premier Contact : Collecte Visuelle et Verbale
- **MODULE 4** : Le Billet de Stationnement (Claim Check)
- **MODULE 5** : L'Inspection du Véhicule : Enregistrer l'État des Lieux
- **MODULE 6** : Le Talkie-Walkie : Vocabulaire et Clarté
- **MODULE 7** : Le Logiciel Hôtelier (PMS) : Saisie et Traçabilité
- **MODULE 8** : Transmission à la Réception : Anticiper l'Accueil
- **MODULE 9** : Transmission au Bagagiste : Sécuriser les Effets Personnels
- **MODULE 10** : Le Logbook (Carnet de Bord) : La Mémoire Écrite
- **MODULE 11** : Le Passage de Relève (Shift Change)
- **MODULE 12** : L'Information Confidentielle : Le Dispositif VIP
- **MODULE 13** : La Transmission Non-Verbale sur le Parvis
- **MODULE 14** : Alerte et Urgence : Communiquer un Incident
- **MODULE 15** : Cas Pratique N°1 : Le Véhicule Endommagé à l'Arrivée
- **MODULE 16** : Cas Pratique N°2 : La Consigne Spécifique Oubliée
- **MODULE 17** : Cas Pratique N°3 : Le Changement de Chauffeur Imprévu
- **CONCLUSION** : Grille d'Évaluation "Transmission Parfaite"

MODULE 1: L'Information comme Pilier de l'Expérience

1.1. Le pouvoir de l'information exacte

Dans le métier de voiturier, conduire avec aisance n'est qu'une fraction du travail. La véritable valeur ajoutée réside dans la capacité à capter, filtrer et transmettre la bonne information au bon moment. Une information fluide élimine l'attente et crée un effet "magique" pour le client.

1.2. Les trois règles d'or de la transmission

- **Précision** : Les faits doivent être exacts (plaque, nom, couleur, heure). L'à-peu-près n'a pas sa place dans l'hôtellerie de luxe.
- **Rapidité** : Une information perd sa valeur si elle est transmise trop tard. La réception doit savoir qu'un client arrive avant même qu'il ne franchisse les portes tournantes.
- **Traçabilité** : La parole s'envole, les écrits (ou saisies informatiques) restent. Toute consigne doit être documentée.

MODULE 2: La Chaîne de Transmission

2.1. Émetteurs et Récepteurs

Le voiturier est souvent le premier émetteur d'informations de l'hôtel. Il doit savoir à qui s'adresser en fonction de la nature de la donnée.

2.2. Cartographie des flux d'informations

Type d'Information	Destinataire Principal	Action Requise
Identité du client arrivant	Réception & Portier	Préparer l'accueil nominatif et les clés.
Présence de bagages fragiles	Bagagiste / Concierge	Apporter le chariot adapté immédiatement.
Véhicule de grand luxe ou de sport	Chef Voiturier	Garantir un stationnement VIP en vitrine.

MODULE 3: Le Premier Contact (Collecte)

3.1. L'observation active

Avant même que le client ne baisse sa vitre, le voiturier doit avoir collecté visuellement des données essentielles : marque, modèle, plaque minéralogique, état de propreté extérieur, nombre de passagers.

3.2. Le questionnement courtois

Il est crucial d'obtenir les informations manquantes sans donner l'impression de mener un interrogatoire. Les questions doivent être ouvertes et professionnelles.

- **Pour le nom** : "Bienvenue à [Nom de l'Hôtel]. Puis-je demander à quel nom la réservation a été effectuée ?"
- **Pour la durée** : "Souhaitez-vous que nous stationnions votre véhicule pour la durée de votre séjour, ou est-ce pour un court moment ?"
- **Pour les bagages** : "Avez-vous des effets personnels dans le coffre que nous devons prendre en charge immédiatement ?"

MODULE 4: Le Billet de Stationnement

4.1. Plus qu'un simple reçu

Le billet de stationnement (Claim Check) est un contrat juridique et un support de transmission écrit fondamental. Il protège l'établissement et rassure le client.

4.2. Les éléments obligatoires à transmettre

Sur chaque billet, les informations suivantes doivent être inscrites lisiblement :

- La date et l'heure exactes de prise en charge.
- Le numéro de la plaque d'immatriculation.
- La marque et la couleur dominante du véhicule.
- Le numéro de ticket (qui doit correspondre à l'étiquette attachée à la clé).
- Les éventuelles observations sur l'état extérieur.

MODULE 5: L'Inspection du Véhicule

5.1. Sécuriser la responsabilité

L'inspection du véhicule à l'arrivée (walk-around) sert à transmettre un constat d'état des lieux au système de l'hôtel avant de déplacer la voiture.

5.2. Protocole de transmission des dommages

Étape	Action de Transmission
1. Découverte	Le voiturier constate une rayure ou un impact.
2. Validation client	"Monsieur, je note cette petite éraflure sur l'aile droite pour nos dossiers." (Transmission verbale diplomate).
3. Traçabilité	L'anomalie est cochée sur le schéma du billet de stationnement ou prise en photo via la tablette de service.

MODULE 6: Le Talkie-Walkie

6.1. La voix de l'équipe

La radio est l'outil de transmission en temps réel. Son utilisation exige discipline et professionnalisme, car un canal saturé empêche la bonne marche des opérations.

6.2. L'Étiquette Radio (Rappel)

- **Identification** : "Voiturier à Réception, me recevez-vous ?"
- **Clarté** : Parlez distinctement, ni trop près ni trop loin du micro.
- **Concision** : Évitez les longues phrases. "Arrivée de M. Smith, réservation chambre."
- **Confirmation (Boucle fermée)** : Le destinataire doit toujours valider : "Réception bien reçu, M. Smith."
- **Confidentialité** : Utilisez les oreillettes pour que les clients n'entendent pas le trafic radio interne.

MODULE 7: Le Logiciel Hôtelier (PMS)

7.1. La transmission digitale

Dans les établissements modernes, la tablette remplace le bloc-notes. Saisir une information dans le PMS (Property Management System) la rend instantanément disponible pour tous les services.

7.2. Les statuts du véhicule

Il est vital de mettre à jour le statut du véhicule dans le système :

- **"Arrived / Sur Parvis"** : Le véhicule est là, le client est en train de sortir.
- **"Parked / Garé"** : Le véhicule est sécurisé dans le parking, indiquant son emplacement (ex: P2, Place 45).
- **"Requested / Demandé"** : Le client a appelé pour sa voiture. Le chrono démarre.
- **"Delivered / Restitué"** : Le client est parti, la boucle est fermée.

MODULE 8: Transmission à la Réception

8.1. Préparer le terrain

Le voiturier donne à la réception les secondes d'avance nécessaires pour sortir le dossier du client et l'accueillir par son nom.

8.2. Le contenu du message à la réception

Élément à transmettre	Pourquoi c'est important ?
Nom du client (si connu)	Permet un accueil ultra-personnalisé au desk.
Nombre de personnes	La réception prépare les boissons d'accueil ou livrets enfants.
État d'esprit du client	Si le client semble irrité par le voyage, la réception accélère la procédure de check-in.

MODULE 9: Transmission au Bagagiste

9.1. La chorégraphie du coffre

Un défaut de transmission entre le voiturier et le bagagiste peut entraîner la perte d'un bagage ou, pire, le départ du voiturier avec un bagage encore dans le coffre.

9.2. Le protocole de validation croisée

- **Étape 1** : Le voiturier ouvre le coffre et annonce visuellement ou par radio au bagagiste : "Bagages à prendre en charge."
- **Étape 2** : Le bagagiste vide entièrement le coffre et vérifie l'habitacle.
- **Étape 3 (Cruciale)** : Le bagagiste annonce clairement au voiturier : "Coffre vide, tu peux disposer."
- Le voiturier ne démarre **jamais** sans cette transmission verbale de validation.

MODULE 10: Le Logbook (Carnet)

10.1. La mémoire écrite de l'équipe

Le carnet de bord est l'outil de transmission asynchrone par excellence. Il permet à l'équipe du matin de savoir ce qu'a fait l'équipe de nuit.

10.2. Que transmettre dans le Logbook ?

Les éléments suivants doivent être systématiquement consignés :

- Les véhicules stationnés avec des consignes particulières (ex: "Ne pas laver", "Besoin de recharge électrique").
- Les incidents survenus pendant le service (accrochage, plainte d'un client).
- Le décompte des clés dans le tableau sécurisé.
- Les départs matinaux prévus (Early departures) pour préparer les véhicules à l'avance.

MODULE 11: Le Passage de Relève

11.1. Le Shift Change

Le changement d'équipe est une zone de vulnérabilité. Une information mal transmise à ce moment précis se paiera cash dans les heures qui suivent.

11.2. La check-list de transmission de relève

Action	Responsabilité partagée
Inventaire croisé	Le voiturier sortant et l'entrant comptent ensemble les clés de voiture.
Revue du Logbook	Lecture à voix haute des points d'attention consignés.
Tour du Parvis	Transmission visuelle : "Cette voiture attend son propriétaire qui prend un café au bar."

MODULE 12: L'Information VIP

12.1. Confidentialité et Discrétion

La transmission d'informations concernant les clients VIP, les célébrités ou les chefs d'État requiert un protocole de sécurité strict. Les fuites sont inacceptables.

12.2. Le langage codé

- Ne **jamais** prononcer le nom d'une célébrité à la radio sur un canal non crypté.
- Utiliser les codes préétablis par la direction (ex: "Code V, arrivée de la chambre 101").
- La transmission des préférences (ex: "Le client veut la clim à 20°C et de l'eau plate dans la voiture") doit être notée de manière cryptée ou communiquée directement au Chef Concierge.

MODULE 13: La Transmission Non-Verbale

13.1. Se comprendre d'un regard

Face au client, le silence est d'or. L'équipe d'accueil doit savoir se transmettre des instructions simples par la posture et le regard.

13.2. Le dictionnaire des gestes (Exemples)

- **Regard fixe + léger mouvement de tête vers le coffre** : Signifie au portier "Il y a des objets fragiles derrière."
- **Billet de stationnement tenu ostensiblement** : Signifie à la réception "Client extérieur venant uniquement pour le restaurant."
- **Main posée sur la poignée sans ouvrir** : Indique "Je gère cette porte, occupe-toi de l'autre."

MODULE 14: Alerte et Urgence

14.1. Transmettre la crise

En cas d'accident sur le parvis, d'incident de sécurité ou de malaise d'un client, la qualité de la transmission sauve des vies ou protège la réputation de l'hôtel.

14.2. Règle des 3 "C" pour l'urgence

Règle	Application directe
Calme	Garder un ton de voix posé à la radio pour ne pas créer de panique.
Clair	Dire exactement ce qui se passe : "Malaise client sur le parvis. Besoin d'assistance médicale."
Ciblé	Adresser le message à la bonne personne (Sécurité ou Direction) en interrompant les flux normaux.

MODULE 15: Cas Pratique N°1

Le Véhicule Endommagé à l'Arrivée

Contexte : Vous prenez en charge le SUV d'un client régulier. Il pleut et la luminosité est faible. En vous approchant, vous constatez une grosse éraflure sur le pare-choc arrière.

La bonne transmission :

1. Ne **pas** garer le véhicule en espérant que personne ne le remarquera.
2. Transmettre diplomatiquement l'information au client **avant** qu'il ne rentre dans l'hôtel : "Monsieur, avez-vous noté cette marque sur votre pare-choc ? Je préfère vous le signaler pour nos registres de sécurité."
3. Transmettre l'information au Chef Voiturier et la consigner avec une photo sur le ticket/tablette.

MODULE 16: Cas Pratique N°2

La Consigne Spécifique Oubliée

Contexte : Un client vous remet ses clés en disant : "Mon chien est à l'arrière, ma femme descend le chercher dans 5 minutes, laissez la climatisation tourner et restez devant."

Erreur de transmission : Vous donnez les clés à un collègue en disant juste "Garde la voiture ici." Le collègue éteint le moteur pour économiser le carburant. Le chien a chaud.

La bonne transmission : Toute consigne impliquant du vivant ou de la sécurité doit être répétée intégralement : "Attention, consigne stricte : Moteur allumé, clim activée, animal à l'intérieur, la cliente arrive dans 5 min."

MODULE 17: Cas Pratique N°3

Le Changement de Chauffeur Imprévu

Contexte : M. Dubois a laissé sa voiture le matin. Le soir, c'est Mme Dubois (qui n'a pas le ticket) qui demande la voiture à la réception.

La chaîne de transmission sécurisée :

1. La réception contacte le voiturier : "Demande de véhicule pour la chambre 202. C'est Mme Dubois qui le réclame, elle n'a pas le ticket."
2. Le voiturier vérifie le nom sur le système et confirme : "Véhicule chambre 202 en cours. Confirmez l'identité de Mme Dubois s'il vous plaît."
3. La réception confirme l'identité. Le voiturier remonte le véhicule.
L'information a circulé dans les deux sens pour garantir la sécurité du bien du client.

CONCLUSION: Grille d'Évaluation

Transmission Parfaite

Le voiturier n'est pas qu'un conducteur d'élite ; c'est un agent de renseignement opérationnel. La qualité de la transmission de ses informations garantit la fluidité de tout le département hébergement.

Checklist "Transmission des Informations" :

- [] Ai-je transmis systématiquement le nom du client arrivant à la réception ?
- [] Le billet de stationnement est-il rempli de manière lisible, précise et complète ?
- [] Ai-je attendu la confirmation verbale du bagagiste avant de quitter le parvis ?
- [] Mon utilisation de la radio est-elle claire, concise et conforme à l'étiquette ?
- [] Ai-je consigné toutes les anomalies et consignes spéciales dans le PMS / Logbook ?
- [] Lors de la relève, ai-je transmis toutes les informations critiques à mon collègue ?

Fin du Manuel de Formation

Document certifié conforme - Programme Excellence Opérationnelle

Ce document est la propriété exclusive de trainingcenterin. Toute reproduction non autorisée est interdite.