



# **COORDINATION AVEC LES AUTRES SERVICES**

## **Manuel de Formation Opérationnelle - Voiturier**

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

Programme Hôtelier - Module "Synergie & Esprit d'Équipe" - Édition Complète

# Sommaire du Programme

---

- **MODULE 1** : Le Voiturier comme Maillon d'une Chaîne Globale
- **MODULE 2** : Cartographie des Services Partenaires
- **MODULE 3** : L'Écosystème du Parvis (Portiers et Bagagistes)
- **MODULE 4** : Synergie avec la Réception (Front Desk)
- **MODULE 5** : Collaboration avec la Conciergerie (Clés d'Or)
- **MODULE 6** : Interaction avec la Sécurité de l'Hôtel
- **MODULE 7** : Coordination avec le Service d'Étage (Housekeeping)
- **MODULE 8** : Lien avec la Restauration (F&B) et l'Événementiel
- **MODULE 9** : Les Outils de Communication Inter-Services (Radio, PMS)
- **MODULE 10** : Le Langage Commun et les Codes Internes
- **MODULE 11** : Le Passage de Relais (Handovers) entre Départements
- **MODULE 12** : Résolution de Conflits Inter-Services
- **MODULE 13** : L'Empathie Interdépartementale : Comprendre leurs Contraintes
- **MODULE 14** : La Gestion des VIPs : Un Effort Conjoint
- **MODULE 15** : Cas Pratique N°1 : L'Arrivée Massive Imprévue
- **MODULE 16** : Cas Pratique N°2 : Le Bagage Égaré entre le Coffre et la Chambre
- **MODULE 17** : Cas Pratique N°3 : Le Client Restauration qui s'Attarde
- **CONCLUSION** : Grille d'Évaluation "Esprit d'Équipe et Coordination"

# MODULE 1: Maillon d'une Chaîne Globale

---

## 1.1. Briser les silos

Dans l'hôtellerie de luxe, aucun service ne peut exceller s'il travaille de manière isolée. L'expérience client est un parcours fluide : si le voiturier est parfait mais que la réception n'est pas prévenue de l'arrivée, l'expérience globale est un échec. Le voiturier est le premier maillon de cette chaîne.

## 1.2. La vision systémique

- **Le transfert de responsabilité** : L'expérience du client passe de main en main (Voiturier → Bagagiste → Réception → Service d'étage). Chaque "passe" doit être millimétrée.
- **L'impact domino** : Un retard au parvis entraîne un retard au check-in, ce qui retarde l'installation en chambre, et impacte potentiellement la réservation au restaurant du client.
- **Une seule image** : Le client ne voit pas des "départements", il voit "L'Hôtel". Il s'attend à ce que l'information qu'il donne au voiturier soit instantanément connue du reste du personnel.

### La Règle d'Or

Le travail du voiturier ne s'arrête pas lorsque la voiture est garée. Il s'arrête lorsque le service suivant a reçu toutes les informations nécessaires pour prendre le relais avec excellence.

## MODULE 2: Cartographie des Services

---

### 2.1. Connaître ses partenaires

Pour bien se coordonner, il faut comprendre le rôle exact de chaque département au sein de l'établissement. Le parvis est le point d'intersection de nombreux services.

### 2.2. Les acteurs principaux

| Service                     | Mission Principale vis-à-vis du Client                       | Point de contact avec le Voiturier                                 |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Réception<br>(Front Office) | Check-in / Check-out, facturation, attribution des chambres. | Annonce des arrivées, facturation du parking sur le compte client. |
| Conciergerie                | Organisation du séjour, demandes spéciales, réservations.    | Gestion des taxis de luxe, véhicules de location, itinéraires.     |
| Bagagerie / Portiers        | Accueil physique aux portes, gestion logistique des bagages. | Déchargement des coffres, gestion du flux piéton sur le parvis.    |
| Sécurité                    | Sûreté des biens et des personnes.                           | Rondes au parking souterrain, filtrage des accès extérieurs.       |

## MODULE 3: L'Écosystème du Parvis

---

### 3.1. Le trio de choc : Voiturier, Portier, Bagagiste

Ces trois fonctions partagent le même espace physique : l'entrée de l'hôtel. Leurs rôles sont distincts mais doivent s'imbriquer parfaitement comme les rouages d'une montre suisse.

### 3.2. Chorégraphie de l'arrivée

- **Le Voiturier** : Gère le véhicule. Ouvre la portière conducteur, salue, prend les clés, effectue l'état des lieux, remet le ticket de stationnement.
- **Le Portier** : Gère l'humain. Ouvre la portière passager, abrite le client avec un parapluie si besoin, l'oriente vers la réception en gardant les portes de l'hôtel grandes ouvertes.
- **Le Bagagiste** : Gère les biens. Se positionne au niveau du coffre, le vide intégralement, confirme verbalement au voiturier que le coffre est vide, et accompagne le client ou étiquette les bagages.

#### Point de Défaillance Fréquent

Le voiturier qui part garer la voiture alors que le bagagiste a encore la tête dans le coffre, ou qui oublie de prévenir le portier de l'arrivée d'une personne à mobilité réduite côté passager.

## MODULE 4: Synergie avec la Réception

---

### 4.1. L'Antichambre de l'accueil

Le voiturier doit donner à l'agent de réception l'avantage de l'anticipation. L'objectif est que la réceptionniste puisse accueillir le client en disant "Bienvenue Monsieur X", avant même qu'il ne se présente.

### 4.2. Les informations à transmettre (via Radio/PMS)

| L'information                                     | L'impact pour la Réception                                                           |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Nom du client (via étiquette bagage ou oralement) | Sortir le dossier, préparer la carte de chambre, accueillir par le nom.              |
| État émotionnel (Fatigué, pressé, festif)         | Adapter le ton et la rapidité du processus de check-in.                              |
| Présence d'animaux ou d'enfants                   | Préparer les cadeaux d'accueil (peluches) ou le kit animal (gamelle).                |
| Facturation                                       | Transmettre rapidement le numéro de ticket de parking pour l'imputer sur la chambre. |

# MODULE 5: Collaboration avec la Conciergerie

---

## 5.1. Le bras armé du Concierge

La conciergerie organise, le voiturier exécute. Les Clefs d'Or gèrent les demandes hors du commun des clients, et s'appuient souvent sur les voituriers pour la logistique de transport.

## 5.2. Les zones d'interaction

- **Véhicules de location** : Lorsque le concierge fait livrer une voiture de location pour un client (ex: Ferrari pour la journée), le voiturier doit vérifier l'état avec le loueur, garer le véhicule en sécurité, et ranger les clés au Key Board avec une note.
- **GPS et Itinéraires** : Le concierge remet au voiturier l'adresse du restaurant où se rend le client. Le voiturier a pour mission de pré-programmer cette adresse dans le GPS du véhicule avant que le client n'y monte.
- **Achats et Livraisons** : Le concierge demande parfois au voiturier de placer discrètement des achats (fleurs, cadeaux) dans le coffre du véhicule avant le départ du client.

## MODULE 6: Interaction avec la Sécurité

---

### 6.1. Les yeux et les oreilles du parvis

Les voituriers sont en première ligne. Ils sont souvent les premiers à repérer un comportement suspect à l'extérieur de l'établissement. La communication avec le PC Sécurité est vitale.

### 6.2. Procédures conjointes de sûreté

- **Contrôle des accès** : Le voiturier doit signaler à la sécurité tout véhicule inconnu qui stationne de manière prolongée et injustifiée près de l'entrée.
- **Rondes au parking** : Pendant qu'il va chercher un véhicule, le voiturier doit avoir l'œil ouvert. S'il remarque une porte de secours bloquée ou une flaque de liquide suspecte, il en informe immédiatement la sécurité.
- **Gestion des VTC/Taxis agressifs** : En cas de conflit avec un chauffeur extérieur refusant de circuler, le voiturier ne doit pas en venir aux mains. Il fait appel à la sécurité de l'hôtel pour gérer l'individu.

# MODULE 7: Coordination avec le Housekeeping

---

## 7.1. Une relation indirecte mais stratégique

On pourrait penser que le voiturier et les femmes de chambre/gouvernantes ne partagent rien. Pourtant, une mauvaise coordination impacte directement le client.

## 7.2. Situations de coordination

| Contexte                             | Coordination requise                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Objets oubliés<br>(Lost & Found)     | Si un client a oublié son téléphone dans sa chambre et s'en rend compte dans sa voiture sur le parvis. Le voiturier doit bloquer le véhicule et contacter le Housekeeping via la réception en urgence absolue.   |
| Départ anticipé<br>(Early Departure) | Si le voiturier remonte une voiture pour un départ très matinal non prévu, l'information doit remonter pour que le Housekeeping sache que la chambre se libère plus tôt (optimisation du planning de nettoyage). |
| Vêtements au Pressing                | Le client demande au voiturier de suspendre ses costumes repassés (livrés par la buanderie/ housekeeping) à l'arrière de son véhicule sans les froisser.                                                         |

## MODULE 8: Lien avec la Restauration (F&B)

---

### 8.1. Les clients extérieurs

Une grande partie de l'activité du voiturier, surtout en soirée, concerne des clients qui ne dorment pas à l'hôtel mais viennent dîner ou assister à un événement (banquet, mariage).

### 8.2. Gestion des flux liés à la restauration

- **Le coup de feu de l'arrivée** : Coordination avec le Maître d'Hôtel. Si 20 voitures arrivent pour le restaurant à 20h00, le voiturier doit avertir la restauration de l'arrivée massive imminente de leurs convives.
- **L'anticipation du départ** : Lorsqu'une table demande l'addition, le Maître d'Hôtel ou le serveur doit demander au client son ticket de voiturier et le transmettre par radio au parvis. Le véhicule est ainsi prêt quand le client sort du restaurant.
- **L'Invité en état d'ébriété** : Si le personnel du bar signale qu'un client a beaucoup bu, le voiturier doit être extrêmement vigilant au moment de remettre les clés et appliquer la procédure de sécurité adéquate (proposition de taxi/chambre).

# MODULE 9: Outils de Communication Inter-Services

---

## 9.1. La technologie au service du collectif

Les hôtels de luxe utilisent des systèmes interconnectés pour éviter la déperdition d'information entre les départements.

## 9.2. Les canaux à maîtriser

- **La Radio (Talkie-Walkie)** : Outil de l'immédiateté. Oblige à utiliser un canal spécifique selon le service demandé (Canal 1: Réception, Canal 2: Conciergerie, Canal 3: Sécurité). La règle est la concision.
- **Le PMS (Property Management System)** : Ex: Opera, Fidelio. Sur sa tablette, le voiturier entre l'immatriculation qui se synchronise directement avec la fiche client sur l'ordinateur de la réceptionniste.
- **Les Applications Métier** : Des systèmes de billetterie numérique (ex: systèmes par SMS) où le client clique sur un lien pour demander sa voiture. L'alerte sonne simultanément chez le voiturier et à la réception.

# MODULE 10: Le Langage Commun

---

## 10.1. Se comprendre instantanément

Pour qu'une coordination soit efficace entre les services, il faut que tout le monde parle le même langage. L'utilisation d'une terminologie standardisée évite les confusions.

## 10.2. Les termes partagés

| Terme                             | Signification Inter-Services                                                                                                              |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| "ETA" (Estimated Time of Arrival) | Heure d'arrivée estimée. Utilisé par la réception pour dire au voiturier quand un client VIP est censé se présenter.                      |
| "Staging" (Véhicule en attente)   | Véhicule remonté du parking et laissé sur le parvis, moteur prêt, pour un départ imminent (Check-out imminent signalé par le Front Desk). |
| "Walk-in"                         | Client arrivant sans réservation. Le voiturier prévient la réception : "Attention, Walk-in sur le parvis".                                |
| "No-Show"                         | Client qui n'est pas venu. Le voiturier doit annuler la place de parking qui lui était réservée.                                          |

# MODULE 11: Le Passage de Relais (Handover)

---

## 11.1. L'art de transmettre le témoin

Le passage de relais ne concerne pas seulement les changements de shift entre voituriers, mais aussi la passation de la responsabilité du client d'un service à l'autre.

## 11.2. Le "Warm Handover" (Passage de relais chaleureux)

- **L'accompagnement physique** : Si le client semble perdu, le voiturier ne se contente pas de lui montrer la porte. Il l'accompagne physiquement jusqu'à la réception et fait les présentations : "Monsieur Martin, je vous présente Sophie de la réception qui va s'occuper de votre installation."
- **Le transfert d'information devant le client** : Cela prouve au client la qualité du service. "Sophie, Monsieur X nous a confié son véhicule, voici le numéro de ticket 405 pour l'ajouter à son dossier. Ses bagages sont déjà avec notre portier."
- **L'avantage** : Le client n'a pas besoin de répéter qu'il a une voiture ou des valises. Le stress disparaît.

# MODULE 12: Résolution de Conflits Inter-Services

---

## 12.1. Les inévitables tensions

La pression opérationnelle peut générer des conflits. La réception presse les voituriers, les voituriers s'agacent que les bagagistes soient en retard. La gestion de ces tensions est cruciale pour le bon fonctionnement.

## 12.2. Principes de résolution

- **Pas devant le client** : AUCUN conflit, geste d'humeur ou remarque désobligeante envers un collègue ou un autre service ne doit être perçu par le client. L'image de l'hôtel doit rester immaculée.
- **La communication asynchrone** : Ne réglez pas vos comptes à la radio. Si un bagagiste a fait une erreur, attendez la fin du rush pour en parler en privé ou via le superviseur.
- **Concentration sur le problème, pas la personne** : Au lieu de dire "La réception n'a encore rien compris", dites : "Nous avons eu un défaut de transmission sur la chambre 102, comment pouvons-nous améliorer cela pour la prochaine fois ?"

# MODULE 13: L'Empathie

## Interdépartementale

---

### 13.1. Comprendre la réalité de l'autre

Pour bien se coordonner, il faut connaître les contraintes du service avec lequel on collabore. Le travail en "silo" détruit la qualité de service.

### 13.2. Vis ma vie

| Ce que le voiturier voit                                | La réalité du service partenaire                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| "La réception met trop de temps à répondre à ma radio." | La réceptionniste a trois clients en face d'elle, le téléphone sonne et le directeur lui parle. Elle ne peut pas répondre à la radio immédiatement. |
| "Le bagagiste traîne à décharger."                      | Le bagagiste vient de monter un chariot de 150kg sur 3 étages car un ascenseur est en panne.                                                        |
| "Le Concierge me demande des choses impossibles."       | Le Concierge répond à l'exigence délirante d'un client VVIP qui menace de quitter l'hôtel s'il n'obtient pas satisfaction.                          |

L'empathie envers ses collègues garantit une entraide naturelle face à l'imprévu.

# MODULE 14: La Gestion des VIPs

## (Conjointe)

---

### 14.1. L'Opération "Gants Blancs"

L'arrivée d'un chef d'État, d'une grande célébrité ou du propriétaire de la chaîne hôtelière demande une chorégraphie où tous les services agissent comme un seul homme.

### 14.2. Le protocole VIP

- **Briefing pré-arrivée** : Le matin même, les chefs de départements (Conciergerie, Réception, Sécurité, Voituriers) se réunissent pour valider le scénario exact (Qui ouvre la porte ? Où se gare le cortège ? Par quel ascenseur monte le client ?).
- **Le circuit sécurisé** : Les voituriers et la sécurité doivent réserver un espace physique (cônes, barrières) qui ne sera utilisé par aucun autre service.
- **Silence radio** : L'utilisation du nom du VIP est proscrite sur les ondes. Un code spécifique (Ex: "Le colis est arrivé") est utilisé pour déclencher l'action de tous les services en même temps.

# MODULE 15: Cas Pratique N°1

---

## L'Arrivée Massive Imprévue

**Contexte :** 15 voitures arrivent en même temps car un vol retardé a déposé tous les clients simultanément. Le parvis s'engorge, les voituriers sont débordés.

### La Coordination de Résolution :

1. **Alerte :** Le Chef Voturier annonce à la radio un "Code Rouge Parvis".
2. **Renforts :** Le Chef Concierge envoie immédiatement les bagagistes aider à distribuer les tickets et ouvrir les portières. Même des membres de la sécurité peuvent aider à diriger le trafic.
3. **Gestion de l'attente :** La Réception envoie un membre du personnel (Guest Relations) sur le parvis avec un plateau d'eau fraîche pour faire patienter les clients de manière luxueuse, le temps que les voituriers garent les véhicules.

## MODULE 16: Cas Pratique N°2

---

### Le Bagage Égaré (Zone Grise)

**Contexte :** Un client se plaint à la réception : "Mon ordinateur n'est pas dans ma chambre !". Le voiturier a garé la voiture, le bagagiste a monté les valises.

#### La Coordination de Résolution :

1. **Absence de blâme :** La Réception ne dit pas : "Le voiturier a dû l'oublier". Elle dit : "Je m'en occupe tout de suite".
2. **Vérification croisée :** La Réception appelle la Bagagerie et les Voituriers. Le voiturier vérifie le ticket (Y avait-il une mention spéciale ?).
3. **Action conjointe :** Le voiturier descend inspecter le véhicule. Le bagagiste inspecte le chariot et le local de stockage.
4. **Communication positive :** Si l'ordinateur était resté caché sous un siège de la voiture, le voiturier le remonte, le donne au bagagiste qui le livre en chambre. L'incident est clos en équipe, sans que le client ne voie les rouages.

## MODULE 17: Cas Pratique N°3

---

### Le Client Restauration qui s'Attarde

**Contexte** : Un client extérieur du restaurant a demandé sa voiture à 23h00. La voiture est sur le parvis, moteur tournant depuis 20 minutes, et il fait froid. Le client discute avec des amis au bar.

#### La Coordination de Résolution :

1. **Information ascendante** : Le voiturier prévient le Maître d'Hôtel ou le Concierge par radio : "Véhicule X en attente sur parvis depuis 20 min. Est-il possible de voir si le client part bientôt ?"
2. **Intervention délicate** : Le Maître d'Hôtel ne presse pas le client, mais va le voir : "Monsieur, votre véhicule vous attend confortablement chauffé, prenez tout votre temps, je tenais juste à vous rassurer."
3. **Décision** : Si le client dit qu'il reste encore une heure, le Maître d'Hôtel prévient le voiturier de redescendre la voiture au chaud (ou d'éteindre le moteur) pour éviter le gaspillage et l'encombrement du parvis.

# CONCLUSION: Grille d'Évaluation

---

## Esprit d'Équipe et Coordination

Un voiturier n'est jamais un soliste. Sa réussite dépend entièrement de sa capacité à interagir avec fluidité, respect et clarté avec tous les autres corps de métier du palace.

### Checklist "Synergie Parfaite" :

- [ ] Ai-je transmis systématiquement le nom du client à la réception via radio ou PMS ?
- [ ] Ai-je effectué un "Warm Handover" clair en présentant mon collègue au client ?
- [ ] Ai-je vérifié verbalement avec le bagagiste que le coffre était vide avant de partir ?
- [ ] Est-ce que j'utilise un vocabulaire professionnel et standardisé à la radio ?
- [ ] Suis-je prêt à aider les bagagistes ou portiers lorsque le parvis est vide ?
- [ ] Est-ce que je signale les incidents suspects à la sécurité immédiatement ?
- [ ] Ai-je le réflexe de régler les malentendus avec les collègues en privé et sans blâme ?

Fin du Manuel de Formation

Document certifié conforme - Programme Synergie & Esprit d'Équipe

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