



GESTION DES DEMANDES SPÉCIALES ET EXIGENCES CLIENTS

Manuel de Formation Opérationnelle

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

Programme Hôtelier - Module "Management & Service Client" - Édition Complète

PARCOURS D'EXCELLENCE

Gouvernante générale

Sommaire du Programme

- **MODULE 1** : L'Enjeu Stratégique de la Personnalisation
- **MODULE 2** : Le Flux d'Information (Des "Traces" à la chambre)
- **MODULE 3** : Les Demandes Liées à la Literie (Le Menu Oreillers)
- **MODULE 4** : Les Exigences Allergiques et Sanitaires (Allergy-Free)
- **MODULE 5** : Matériel et Équipements Supplémentaires en Chambre
- **MODULE 6** : Les Set-ups Romantiques et Événementiels (Célébrations)
- **MODULE 7** : La Gestion des Familles (VIB - Very Important Baby)
- **MODULE 8** : L'Accueil des Animaux de Compagnie (VIPets)
- **MODULE 9** : Les Demandes Esthétiques et de Décoration (Styling)
- **MODULE 10** : Le Service de Majordome (Butler) et le Housekeeping
- **MODULE 11** : Le Service Intuitif (Anticiper sans qu'on le demande)
- **MODULE 12** : Gérer l'Impossible : Savoir dire "Non" avec Élégance
- **MODULE 13** : Suivi, Facturation et Récupération du Matériel Prêté
- **MODULE 14** : Le Profilage Client (Mise à jour du Cardex / Historique)
- **MODULE 15** : Cas Pratique N°1 : La chambre "100% sans plumes ni parfums"
- **MODULE 16** : Cas Pratique N°2 : Une demande extravagante de dernière minute
- **MODULE 17** : Cas Pratique N°3 : Le client qui réorganise le mobilier de la Suite
- **CONCLUSION** : Grille d'Évaluation "Experte du Sur-Mesure"

MODULE 1: L'Enjeu Stratégique

1.1. L'Hyper-Personnalisation

Dans l'hôtellerie de luxe, une chambre propre et bien rangée est considérée comme un prérequis absolu, pas comme un exploit. Ce qui distingue un hôtel ordinaire d'un établissement d'exception, c'est sa capacité à s'adapter aux exigences uniques de chaque client. La Gouvernante Générale est l'architecte de ce sur-mesure.

1.2. Pourquoi les demandes spéciales sont vitales ?

- **La Fidélisation** : Un client qui trouve son oreiller orthopédique préféré posé sur son lit dès son arrivée, sans avoir eu à le réclamer, deviendra un client fidèle à vie.
- **La Justification du Prix** : L'ADR (Prix Moyen Journalier) des suites luxueuses se justifie par le fait que l'hôtel est capable de dire "Oui" à presque toutes les requêtes (flexibilité totale).

Le Piège de l'Industrialisation

Le danger pour un département de 50 employés est de traiter les chambres "à la chaîne". La Gouvernante Générale doit garantir que la standardisation n'écrase jamais la personnalisation.

MODULE 2: Le Flux d'Information

2.1. De la réservation à l'oreiller

Une demande spéciale échoue rarement par manque de volonté, mais presque toujours par manque de communication entre les services (Réservation, Réception, Étages).

2.2. Le système de suivi (Traces)

L'Étape de l'Information	Procédure de la Gouvernante Générale
L'Extraction Quotidienne	Chaque matin, extraire du PMS le rapport des "Traces" ou "O/R" (On Request) pour les arrivées du jour.
L'Édition du Board	Intégrer visuellement la demande sur la feuille de route de la femme de chambre (ex : "Chambre 412 - Attention : Ajouter 2 serviettes supplémentaires").
Le Double Contrôle	Les demandes spéciales (surtout pour les VIPs) ne sont pas déléguées sans contrôle. La Gouvernante d'étage DOIT inspecter la chambre pour valider que la demande est bien en place avant d'autoriser le check-in.

MODULE 3: Demandes Liées à la Literie

3.1. Garantir le sommeil parfait

Le lit est l'élément central de l'hôtellerie. Les demandes concernant sa fermeté, sa taille et ses composants sont les requêtes les plus fréquentes au département des étages.

3.2. Le "Pillow Menu" et le "Bedding"

- **Le Menu Oreillers** : Offrir le choix. La réserve doit contenir des oreillers en duvet d'oie, des oreillers ergonomiques à mémoire de forme, des traversins, des oreillers cervicaux, et des oreillers aux herbes aromatiques.
- **La Fermeté du Matelas** : Un client trouve le lit trop dur ? Le Housekeeping doit installer un "Topper" (Surmatelas en plume ou en mousse) ou une planche de bois (bed board) sous le matelas s'il le trouve trop mou.
- **Le Linge Spécifique** : Fournir des draps 100% lin (pour la fraîcheur en été) ou des couvertures lestées (pour réduire l'anxiété) si le client en fait la demande.

MODULE 4: Exigences Allergiques et Sanitaires

4.1. Ne pas jouer avec la santé

Une demande liée à une allergie n'est pas un "caprice" de client VIP, c'est une question de sécurité médicale. La Gouvernante Générale doit appliquer un protocole "Allergy-Free" strict.

4.2. La SOP "Allergy-Free Room"

Type d'Allergie	Procédure de Préparation
Allergie aux Plumes	Retirer intégralement couettes, oreillers et coussins décoratifs contenant du duvet. Remplacer par des fibres 100% synthétiques et hypoallergéniques. Aspirer les fauteuils en tissu.
Sensibilité Chimique / Parfums	Interdiction absolue d'utiliser le spray désodorisant de l'hôtel (Signature Scent). Nettoyer avec des produits inodores (Vinaigre blanc ou eau ozonée). Retirer les bouquets de fleurs fraîches très odorants.
Allergie aux Acariens	Aspiration de la chambre avec filtre HEPA neuf. Privilégier si possible une chambre sans moquette (parquet). Lavage du sol obligatoire le matin même.

MODULE 5: Équipements Supplémentaires

5.1. Transformer la chambre en bureau ou en maison

Les clients d'affaires (Corporate) ou de longue durée (Long Stay) formulent de nombreuses demandes matérielles pour adapter la chambre à leur mode de vie.

5.2. Les Indispensables de la Réserve

- **Le Business** : Fournir rapidement des tables à repasser, des fers à vapeur de qualité, des défroisseurs verticaux (Steamers), des adaptateurs internationaux, des multiprises, et des chargeurs multi-ports.
- **Le Dressing** : Les clients séjournant longtemps demandent l'ajout massif de cintres (bois, pinces pour pantalons, cintres en soie pour vêtements délicats).
- **Le Confort Climatique** : Avoir un stock tampon de radiateurs d'appoint (sécurisés), de ventilateurs silencieux, et d'humidificateurs d'air (très demandés par les clients asiatiques ou du Moyen-Orient).

MODULE 6: Les Set-ups Romantiques

6.1. Scénariser l'émotion

Lune de miel, anniversaire de mariage, demande en mariage : l'hôtel est le théâtre des grandes émotions. La Gouvernante Générale doit savoir créer des décors mémorables.

6.2. Les Règles de l'Événementiel en Chambre

- **Le Chemin de Pétales** : Utiliser des pétales de roses *synthétiques de haute qualité* ou des vrais pétales (Attention : les vrais pétales rouges tachent définitivement les draps blancs s'ils sont écrasés. Toujours prévenir la réception de facturer si dommage, ou protéger le lit).
- **Towel Art (L'art du pliage de serviettes)** : Former les équipes à la création des cygnes, cœurs, ou éléphants. C'est une touche classique, surtout en resort, mais qui doit être exécutée avec une perfection absolue.
- **La Coordination F&B** : Une décoration romantique n'a de sens que si elle est synchronisée. La Gouvernante doit appeler le Room Service : "Le lit est décoré, vous pouvez monter le champagne et les fraises maintenant."

MODULE 7: La Gestion des Familles (VIB)

7.1. Le "Very Important Baby"

Des parents fatigués qui voyagent avec un bébé jugeront l'hôtel uniquement sur la facilité avec laquelle vous les aiderez à gérer leur enfant. C'est une cible ultra-prioritaire.

7.2. L'Arsenal "Kids Friendly"

L'Équipement	Standard d'Installation
Le Lit Bébé (Cot/ Crib)	Doit être monté, sécurisé, et garni d'une literie adaptée (turbulette/gigoteuse selon l'âge). <i>Interdiction formelle de mettre des oreillers volumineux pour un bébé (Risque d'étouffement).</i>
Le Kit Hygiène Bébés	Mettre à disposition une poubelle à couches hermétique (Diaper Genie) pour éviter les odeurs, une table à langer, et des cosmétiques hypoallergéniques pédiatriques.
La Sécurisation (Child-proofing)	Pour les "Toddlers" (Enfants marchant), la Gouvernante fait placer des cache-prises, des protège-coins sur les tables basses en verre, et sécurise les fenêtres.

MODULE 8: L'Accueil des Animaux (VIPets)

8.1. L'animal est un client comme les autres

L'hôtellerie Pet-Friendly est en pleine explosion. Un client qui paie un supplément pour son chien s'attend à un traitement VIP pour son animal.

8.2. Le Protocole Canin / Félin

- **Le Set-up "Pet"** : Installer un panier confortable à la taille de l'animal, deux gamelles propres (eau et nourriture) sur un tapis de propreté, et une petite friandise de bienvenue.
- **La Sécurité de l'Équipe** : Procédure stricte : Les femmes de chambre ne doivent **jamais** nettoyer une chambre si l'animal y est seul en liberté. Le client doit mettre le chien en cage, ou être présent, ou quitter la chambre avec lui.
- **Le Deep Cleaning Post-Séjour** : La chambre ayant accueilli un animal nécessite un temps de ménage allongé (Aspiration profonde des poils, traitement anti-odeur enzymatique) avant d'être relouée à un client potentiellement allergique.

MODULE 9: Demandes Esthétiques (Styling)

9.1. La chambre comme showroom

Certains clients, ou le service Commercial pour des visites d'inspection (Site Inspection), exigent que la chambre soit préparée avec un esthétisme poussé à l'extrême.

9.2. L'Art de la Mise en Scène

- **Le Fleurissement** : La Gouvernante Générale gère avec le fleuriste les demandes spéciales : "Le client veut exclusivement des orchidées blanches dans des vases carrés".
- **Le Dé-personnalisation** : Pour les délégations royales ou diplomatiques, il est parfois demandé de retirer tous les tableaux figuratifs (représentant des visages) de la Suite ou de retirer tous les alcools du minibar.
- **L'Aménagement Mobilier** : Si un VIP demande le retrait d'un meuble imposant ou l'ajout d'une table de massage, la Gouvernante planifie l'opération avec les équipiers (Housemen) pour que le retrait se fasse sans abîmer les murs.

MODULE 10: Le Service de Majordome (Butler)

10.1. Frontière et Synergie

Dans les Palaces, les Suites sont souvent gérées par un Majordome (Butler). Ce dernier ne fait pas le ménage, mais il gère les demandes hyper-personnalisées. La coordination avec le Housekeeping est cruciale.

10.2. Les Actions Conjointes (Butler & Housekeeping)

L'Action du Majordome	Le Soutien de la Gouvernante Générale
Unpacking (Défaire les valises)	La Gouvernante doit fournir en urgence des cintres spécifiques, des boîtes de rangement en velours pour les montres, et de la soie pour les chaussures.
Pressing Express	Le Butler donne un vêtement froissé du client. La Gouvernante mobilise sa lingerie pour un repassage vapeur immédiat et le renvoie en 15 minutes.
Packing (Refaire les valises)	La Gouvernante fournit le papier de soie (Tissue paper) pour plier les vêtements, et les housses plastiques de protection.

MODULE 11: Le Service Intuitif

(Anticipation)

11.1. L'élégance de deviner

Le meilleur service est celui que le client n'a pas besoin de demander. C'est l'essence même des critères Forbes Travel Guide.

11.2. Former l'équipe à observer

- **Le Câble Oublié** : Le client a laissé le câble de son chargeur emmêlé par terre. La femme de chambre l'enroule proprement et le lie avec un attache-câble (Cable-tie) de l'hôtel.
- **La Lecture** : Le client lit un livre. La femme de chambre place un joli marque-page en cuir de l'hôtel à côté du livre, et pose un chiffon à lunettes si elle voit des lunettes sur la table de nuit.
- **Les Soins** : La femme de chambre voit des vitamines ou des médicaments sur le lavabo. Elle nettoie la zone et place un verre propre à côté avec une bouteille d'eau neuve non décapsulée.

MODULE 12: Gérer l'Impossible (Savoir dire "Non")

12.1. Les limites du sur-mesure

Même en hôtellerie de luxe, certaines demandes sont illégales, dangereuses, techniquement impossibles, ou menacent le confort des autres clients. Il faut savoir refuser avec tact.

12.2. L'Art de l'Alternative Égale

1. **Le Refus Explicatif** : Ne jamais dire simplement "Ce n'est pas possible". Expliquer pourquoi : "Pour des raisons de sécurité incendie, je ne peux pas autoriser l'installation de ce chauffage d'appoint personnel dans la Suite."
2. **La Proposition d'Alternative (L'Amortisseur)** : Toujours proposer un plan B immédiat. "Cependant, je vous fais monter immédiatement deux couvertures en laine vierge supplémentaire et je demande à la technique d'augmenter le thermostat de votre système."
3. **L'Escalade** : Si le client devient déraisonnable ou agressif, la Gouvernante ne doit pas se confronter. Elle doit faire appel au Directeur Général (General Manager) qui prendra la responsabilité du refus.

MODULE 13: Suivi, Facturation et Récupération

13.1. Protéger l'inventaire

Prêter du matériel (Lits bébés, fers à repasser, chargeurs, adaptateurs) est un service gratuit, mais ces objets "disparaissent" souvent dans les valises des clients.

13.2. La Procédure de Traçabilité (Loan Items)

- **Le "Log Book" des Prêts** : Tout objet prêté doit être noté dans le PMS avec le numéro de chambre, le nom de l'objet, et la date du prêt.
- **La Récupération Quotidienne** : Si la femme de chambre constate lors du nettoyage (en recouche) que le client n'utilise plus le fer à repasser demandé la veille, elle doit le récupérer et le descendre au bureau.
- **Le Check-Out** : Si l'objet n'est pas en chambre lors du nettoyage de départ, la Gouvernante doit appeler immédiatement la réception. La réception facturera l'objet sur la carte de crédit du client s'il l'a emporté.

MODULE 14: Le Profilage et l'Historique Client

14.1. Mémoriser pour le futur

L'effort déployé pour répondre à une demande spéciale est perdu si l'information n'est pas sauvegardée pour le prochain séjour du client. Le "Cardex" est la mémoire de l'hôtel.

14.2. Enrichir le Cardex (Guest Profile)

L'Information Découverte	Action Informatique (PMS)
Le client a demandé des oreillers ergonomiques le 2ème jour.	La Gouvernante ajoute une note permanente au profil : "Always place 2 ergonomic pillows before arrival."
La femme de chambre remarque que le client a vidé tout le gel douche mais n'a pas touché au shampoing.	Note au Cardex : "Provide extra Shower Gel - No Shampoo needed."
Le client jette le chocolat du soir (Turndown) à la poubelle tous les jours.	Note : "Do not place chocolate. Prefers Fruit or nothing."

MODULE 15: Cas Pratique N°1

La chambre "100% sans allergènes"

Contexte : Un client très important (VIP) arrive ce soir. Sa secrétaire vient d'appeler : il souffre d'une sensibilité chimique sévère (MCS). Il ne supporte aucun produit chimique parfumé ni les plumes.

L'Action de la Gouvernante Générale :

1. **Mise à Nu de la Chambre :** Vous retirez toute la literie contenant des plumes, retirez les fleurs fraîches et bloquez l'accès à la chambre.
2. **Nettoyage Spécial :** Vous demandez à une gouvernante de relaver intégralement toutes les surfaces de la chambre (bureau, sanitaires) en utilisant **uniquement de l'eau chaude et du vinaigre blanc**. Aucun produit industriel n'est utilisé.
3. **Purification :** Vous faites installer un purificateur d'air à filtre HEPA pendant 4 heures avant l'arrivée. Vous scellez la porte de la chambre avec un sticker "Allergy-Free Room" pour prouver au client que son exigence a été prise très au sérieux.

MODULE 16: Cas Pratique N°2

Une demande extravagante de dernière minute

Contexte : Un riche client séjourne dans une Suite. À 19h, il appelle. Il veut que la salle de bain soit entièrement recouverte de pétales de roses blanches et demande 20 bougies allumées autour du bain pour faire une surprise à son épouse dans 30 minutes.

La Gestion du Sur-Mesure et des Risques :

1. **L'Alternative Sécuritaire (Le Non Élégant) :** Les bougies allumées sont une violation absolue des règles de sécurité incendie. Vous ne pouvez pas accepter. Vous expliquez la règle avec tact.
2. **La Solution Immédiate :** Vous proposez d'installer des bougies LED ultra-réalistes (que vous gardez en stock) et de créer le chemin de pétales blancs.
3. **L'Exécution :** Vous envoyez un équipier courir chez le fleuriste de l'hôtel (ou d'à côté) chercher les pétales. Vous et votre assistante installez le décor romantique en 25 minutes chrono, transformant un refus en un succès mémorable.

MODULE 17: Cas Pratique N°3

Le client qui réorganise le mobilier de la Suite

Contexte : En entrant faire la chambre d'un client "Long Séjour" (Long Stay), la femme de chambre découvre que le client a poussé le lourd canapé du salon pour le mettre devant la fenêtre, a débranché la lampe sur pied, et a posé le matelas par terre.

L'Action de la Gouvernante Générale :

1. **Observation et Sécurité :** Le client est roi. S'il préfère le matelas au sol, il faut respecter ce choix. Cependant, la lampe débranchée avec les fils apparents pose un risque.
2. **Action de Housekeeping :** Vous demandez à la femme de chambre de faire le lit "au carré", même s'il est par terre. Vous demandez à un technicien de sécuriser le câble de la lampe.
3. **La Trace au Cardex :** Vous appelez le client : "Monsieur, nous avons fait votre chambre en respectant votre aménagement. Avez-vous besoin d'aide pour déplacer d'autres meubles ?" Vous notez dans le profil que le client préfère un agencement spécifique, pour lui préparer exactement de la même manière lors de sa prochaine visite.

CONCLUSION: Grille d'Évaluation

Experte du Sur-Mesure

La gestion des demandes spéciales est la véritable valeur ajoutée de la Gouvernante Générale. Elle transforme la standardisation hôtelière en un artisanat de luxe.

Checklist "Special Requests & Guest Experience" :

- [] L'édition des rapports "Traces" (PMS) est-elle systématique chaque matin avant la création des feuilles de route ?
- [] L'inventaire de ma réserve "Demandes Spéciales" (Oreillers, Lits bébés, Adaptateurs) est-il complet et en parfait état de marche ?
- [] Les procédures de "Set-up" VIP ou Romantique font-elles l'objet de "Photo Standards" pour garantir la symétrie de la mise en scène ?
- [] Mon équipe est-elle formée à remonter les habitudes des clients (Service intuitif) pour nourrir le Cardex (Guest Profile) ?
- [] La SOP d'entrée en chambre (Frapper 3 fois, s'annoncer) est-elle respectée à 100% par l'ensemble du personnel d'étage ?
- [] Les objets prêtés (Fers à repasser, Chargeurs) sont-ils tracés dans le système pour garantir leur récupération au Check-out ?
- [] Suis-je capable de dire "Non" à une demande déraisonnable (Sécurité/ Légalité) tout en offrant une alternative d'égale valeur ?

Fin du Manuel de Formation

Document certifié conforme - Programme Management & Service Client

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