



TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS LIÉES À L'HÉBERGEMENT

Manuel de Formation Opérationnelle

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

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

PARCOURS D'EXCELLENCE

Gouvernante générale

Sommaire du Programme

- **MODULE 1** : L'Impact Stratégique d'une Réclamation Client
- **MODULE 2** : La Typologie des Réclamations au Housekeeping
- **MODULE 3** : La Méthode L.E.A.R.N (Écoute et Désescalade)
- **MODULE 4** : La Posture Managériale face au Client Insatisfait
- **MODULE 5** : Traitement des Plaintes Liées à la Propreté
- **MODULE 6** : Traitement des Plaintes Liées au Bruit et au Confort
- **MODULE 7** : Traitement des Plaintes Liées au Matériel (Pannes)
- **MODULE 8** : Traitement des Objets Perdus, Volés ou Endommagés
- **MODULE 9** : L'Enquête Interne (Root Cause Analysis)
- **MODULE 10** : La Co-Résolution avec la Réception et la Maintenance
- **MODULE 11** : Les Grilles de Compensation (Service Recovery)
- **MODULE 12** : Le Suivi (Follow-up) et la Clôture de la Plainte
- **MODULE 13** : La Gestion des Avis Négatifs en Ligne (TripAdvisor, Google)
- **MODULE 14** : Former l'Équipe à la Prévention des Réclamations
- **MODULE 15** : Cas Pratique N°1 : La chambre n'est pas faite à 16h
- **MODULE 16** : Cas Pratique N°2 : Client accusant l'équipe d'un vol
- **MODULE 17** : Cas Pratique N°3 : Plainte justifiée pour un manquement d'hygiène
- **CONCLUSION** : Grille d'Évaluation "Garante de la Satisfaction"

MODULE 1: L'Impact d'une Réclamation

1.1. La plainte est un cadeau

Dans l'hôtellerie de luxe, une réclamation client ne doit pas être perçue comme une attaque personnelle, mais comme une opportunité de fidélisation. Un client dont le problème a été résolu de manière spectaculaire (Service Recovery) sera statistiquement plus fidèle qu'un client n'ayant eu aucun problème.

1.2. Le danger du client silencieux

- **Le Client Silencieux** : Seuls 5% des clients insatisfaits osent se plaindre en direct. Les 95% restants partent sans rien dire et se vengent sur les réseaux sociaux ou ne reviennent jamais.
- **L'Effet Démultiplicateur** : Un client satisfait en parle à 3 personnes. Un client mécontent en parle à 10 personnes, et un avis négatif sur TripAdvisor peut être lu par des milliers de futurs clients.

La Mission de la Gouvernante Générale

Elle doit encourager les remontées clients, déculpabiliser son équipe face aux erreurs, et mettre en place une culture où la résolution est plus importante que la recherche d'un coupable.

MODULE 2: Typologie des Réclamations

2.1. Cartographier l'insatisfaction

Pour bien traiter une plainte, il faut d'abord l'identifier. Les réclamations liées à l'hébergement tombent généralement dans quatre catégories distinctes, demandant chacune une réponse spécifique.

2.2. Les Quatre Familles de Plaintes

Type de Plainte	Exemples au Housekeeping
Les Plaintes Qualitatives (Hygiène)	Cheveu dans la baignoire, draps tachés, mauvaise odeur, poussière. C'est la catégorie la plus grave car elle touche à l'intimité et à la santé.
Les Plaintes de Service (Attente)	Chambre non faite à 15h, demande d'oreillers non honorée après 30 minutes, service de couverture oublié.
Les Plaintes Matérielles (Confort)	Climatisation en panne, matelas trop dur, bruit dans les couloirs tôt le matin.
Les Plaintes Comportementales	Femme de chambre entrée sans frapper, équipier qui ne dit pas bonjour dans le couloir, soupçon de vol.

MODULE 3: La Méthode L.E.A.R.N.

3.1. Désamorcer la colère

Lorsqu'un client est en colère, son cerveau rationnel est désactivé. Inutile d'argumenter ou de trouver des excuses. La méthode L.E.A.R.N permet de ramener le client à la raison par l'empathie.

3.2. Le processus en 5 étapes

- **L (Listen) - Écouter** : Ne pas interrompre le client. L'écouter activement (hochement de tête). Le simple fait de se vider de sa colère le calmera.
- **E (Empathize) - Empathiser** : Reconnaître son émotion. "Je comprends parfaitement votre frustration, Monsieur Dupont. C'est inacceptable après un si long voyage."
- **A (Apologize) - S'excuser** : S'excuser au nom de l'hôtel. Ne jamais dire "C'est la faute de la nouvelle femme de chambre". L'hôtel parle d'une seule voix.
- **R (React) - Réagir** : Proposer une solution immédiate. "Je monte personnellement refaire votre chambre dans les 5 minutes."
- **N (Notify) - Notifier** : Informer la Réception ou le Directeur pour assurer un suivi coordonné, et inscrire l'incident dans le Cardex du client.

MODULE 4: La Posture Managériale

4.1. Incarner l'autorité rassurante

Lorsqu'un client demande à voir "Le Responsable", la Gouvernante Générale doit intervenir. Sa posture physique et verbale déterminera l'issue de la crise.

4.2. Les Règles de la Confrontation Positives

Comportement à Éviter	Posture d'Excellence
Croiser les bras, regarder sa montre, fuir le regard.	Ouverture : Bras décroisés, contact visuel maintenu, distance de courtoisie respectée (ne pas envahir l'espace du client).
Dire : "Je vais voir ce que je peux faire."	L'Engagement : Dire : "Je prends personnellement en charge votre demande, je m'en occupe tout de suite."
Douter de la parole du client ("Pourtant j'ai inspecté cette chambre").	Le Bénéfice du doute : Le client a toujours raison dans son ressenti. On traite le problème comme un fait avéré.

MODULE 5: Plaintes Liées à la Propreté

5.1. L'urgence absolue du Housekeeping

Une plainte pour manque d'hygiène est un "Code Rouge" émotionnel. Le client ressentira du dégoût et aura du mal à dormir dans cette chambre, même après un second nettoyage.

5.2. Protocole de Résolution (Hygiène)

1. **L'Intervention Personnelle** : La Gouvernante Générale (ou sa première assistante) doit se déplacer en personne. On n'envoie pas la femme de chambre qui a fait l'erreur réparer sa faute devant le client.
2. **L'Option du Relogement (Room Move)** : Si la plainte concerne un cheveu dans le lit ou une salle de bain sale, proposer immédiatement une nouvelle chambre de catégorie égale ou supérieure.
3. **Le "Recovery" sur place** : Si le client refuse de changer de chambre, la Gouvernante refait le lit (ou nettoie la salle de bain) devant lui, avec des produits neufs, pour restaurer la confiance visuelle.

MODULE 6: Plaintes Liées au Bruit et au Confort

6.1. Préserver le sommeil

Le bruit généré par le personnel dans les couloirs le matin (portes qui claquent, radios allumées, aspirateurs) est une source majeure de plaintes.

6.2. Procédure de Traitement (Bruit)

- **L'Action Immédiate** : Si un client se plaint de bruit matinal, la Gouvernante doit ordonner le silence radio immédiat sur l'étage concerné et repousser les travaux d'aspiration à plus tard.
- **Le "Sleep Recovery"** : Un client qui a été réveillé est un client fatigué. Lui offrir un petit-déjeuner en chambre (Room Service) gratuit, ou une extension de l'heure de départ (Late Check-out) pour lui permettre de se reposer.
- **La Plainte Matelas (Confort)** : Si le client se plaint d'un lit trop dur, le Housekeeping doit intervenir dans les 15 minutes avec un "Topper" (Surmatelas) pour adoucir le couchage, et laisser une note d'excuses.

MODULE 7: Plaintes Liées au Matériel

(Pannes)

7.1. Le Housekeeping en première ligne

Même si la climatisation ou la télévision relèvent du département Technique (Maintenance), c'est souvent à la femme de chambre que le client s'adresse.

7.2. Protocole de Gestion des Pannes

Étape	Responsabilité de la Gouvernante Générale
L'Appropriation	Ne jamais dire "Je vais appeler un technicien, c'est son travail". Dire "Je m'occupe de faire intervenir notre technicien immédiatement".
Le Délai (SLA)	Le technicien doit intervenir en moins de 15 minutes. Si la panne nécessite plus de 30 minutes de réparation, la Gouvernante contacte la réception pour reloger le client.
Le Suivi (Call Back)	Une fois la panne réparée, la Gouvernante ou la Réception appelle la chambre : "Monsieur, la climatisation fonctionne-t-elle à votre convenance désormais ?"

MODULE 8: Objets Perdus, Volés ou Endommagés

8.1. La suspicion et l'émotion

Une accusation de vol portée contre un employé est une crise majeure. La Gouvernante doit gérer la détresse du client tout en protégeant la présomption d'innocence de son équipe.

8.2. Gestion des Soupçons de Vol / Perte

- **Désescalade** : Utiliser le mot "égaré" ou "perdu" plutôt que "volé" lors des échanges initiaux avec le client.
- **La Fouille de la Chambre** : Proposer de fouiller la chambre avec le client. 90% des objets "volés" ont glissé sous le lit, derrière la table de nuit ou ont été rangés par le client dans un autre sac.
- **L'Escalade Sécuritaire** : Si l'objet est introuvable, alerter le Directeur de la Sécurité. C'est lui qui effectuera l'interrogation de la serrure (Lock Interrogation) pour voir qui est entré, et qui interrogera la femme de chambre. La Gouvernante se met en retrait de l'enquête pour rester un soutien managérial neutre.

MODULE 9: L'Enquête Interne (Root Cause Analysis)

9.1. Comprendre pour ne pas répéter

Une fois le client calmé et l'incident résolu (Recovery), le vrai travail de la Gouvernante Générale commence : s'assurer que cette erreur n'arrivera plus jamais.

9.2. Mener l'analyse (Root Cause)

1. **Rassembler les Faits** : Interroger la femme de chambre concernée en privé. "Je ne te punis pas, je veux comprendre pourquoi la poubelle de la salle de bain n'a pas été vidée."
2. **Identifier la Cause** : Était-ce un manque de temps (Surcharge) ? Un manque de formation (SOP non maîtrisée) ? Un manque d'outil (Plus de sacs poubelles sur le chariot) ?
3. **Le Plan d'Action (CAP)** : Mettre en place un contrôle. Ex: La Gouvernante d'étage vérifiera spécifiquement toutes les poubelles de cet étage pendant 3 jours pour recréer l'habitude.

MODULE 10: La Co-Résolution (Inter-services)

10.1. Le client s'en fiche des silos

Le client ne fait pas la différence entre la Réception, le Room Service et le Housekeeping. Une réclamation traverse souvent les départements, et la résolution doit être conjointe.

10.2. Synergies de Résolution

Lieu de la Plainte	La Co-Résolution Managériale
Plainte à la Réception (au Check-out)	Si le client se plaint au moment de partir que sa chambre sentait le tabac, la Réception appelle la Gouvernante Générale. Elle vient s'excuser personnellement dans le Lobby, montrant au client que la plainte a été prise au plus haut niveau.
Plainte au Housekeeping (Plateau RS)	Le client se plaint à la femme de chambre que son plateau de petit-déjeuner n'a pas été débarrassé depuis 5h. La femme de chambre débarrasse elle-même la chambre, puis la Gouvernante appelle le F&B Manager pour traiter la défaillance.

MODULE 11: Les Grilles de Compensation

11.1. Le coût de l'erreur (Service Recovery)

S'excuser est nécessaire, mais parfois insuffisant. L'hôtel doit compenser la gêne occasionnée. La Gouvernante Générale doit savoir ce qu'elle a le pouvoir d'offrir (Empowerment).

11.2. La Matrice de Compensation Type

- **Faute Mineure (ex: Oubli de serviettes, retard de 15 min au nettoyage) :**
Des excuses sincères de la Gouvernante. Un petit mot manuscrit laissé sur le lit le soir avec quelques chocolats.
- **Faute Moyenne (ex: Chambre non faite à 16h, bruit le matin) :** Offrir une prestation annexe : Petit-déjeuner gratuit, un verre au bar, ou presser un vêtement (Dry Cleaning) gratuitement.
- **Faute Grave (ex: Cheveux dans le lit, insecte, fuite d'eau majeure) :**
Relogement immédiat (Upgrade si possible). Envoi d'une bouteille de champagne / vin en chambre. Réduction potentielle sur le prix de la chambre (Gérée par le Front Office Manager).

MODULE 12: Le Suivi (Follow-up) et la Clôture

12.1. Ne jamais abandonner la plainte

Une réclamation n'est pas clôturée une fois le problème réparé. Elle est clôturée uniquement lorsque l'hôtel s'est assuré que le client était de nouveau satisfait.

12.2. Le processus de suivi (Follow-Up)

1. **L'Action Immédiate** : Résoudre le problème (ex: changer les draps tachés).
2. **L'Appel de Contrôle (Call Back)** : 30 minutes après la résolution, la Gouvernante ou la Réception appelle la chambre : "Monsieur, la propreté de la nouvelle literie est-elle à la hauteur de vos attentes ?"
3. **La Passation (Handover)** : Inscrire l'incident dans le Log Book de l'hôtel. L'équipe du lendemain matin lira ce rapport et saura qu'il faut accorder une attention VIP au client de la chambre 212 qui a eu un problème la veille.

MODULE 13: Gestion des Avis Négatifs en Ligne

13.1. La réputation digitale (TripAdvisor, Google)

Une plainte mal gérée sur place se transforme en avis vengeur en ligne. La Gouvernante Générale doit savoir analyser et répondre (via la Direction) à ces attaques publiques.

13.2. Réagir aux plaintes "Propreté" en ligne

L'Avis Négatif	La Stratégie de Réponse Managériale
"Moquette sale et salle de bain poussiéreuse, une honte pour un 5 étoiles !"	L'Enquête : Chercher dans le PMS qui a nettoyé et qui a inspecté cette chambre à cette date. Identifier la faille du processus d'audit.
La Réponse (Écrite par le GM) :	"Chère cliente, nous sommes sincèrement désolés. Notre Gouvernante Générale a revu personnellement la chambre avec l'équipe pour comprendre cette défaillance inacceptable. Nous avons renforcé nos audits..." (Montrer que l'action suit la plainte).

MODULE 14: Former l'Équipe à la Prévention

14.1. Ne pas avoir peur de la plainte

Le personnel d'étage a souvent peur d'être réprimandé si un client se plaint. Ils ont donc tendance à cacher les erreurs ou à fuir les clients insatisfaits.

14.2. Changer la culture de l'équipe

- **L'Empowerment** : Autoriser les femmes de chambre à résoudre les petits problèmes elles-mêmes (ex: offrir un produit d'accueil supplémentaire) sans avoir à demander l'autorisation de leur chef.
- **Le Jeu de Rôle (Role-Play)** : Lors des briefings, simuler un client en colère. Apprendre aux équipiers à utiliser la méthode L.E.A.R.N, à rester calmes et à s'excuser avec prestance.
- **Célébrer la "Recovery"** : Lorsqu'une femme de chambre gère parfaitement un client en colère et parvient à lui redonner le sourire, elle doit être félicitée publiquement par la Gouvernante Générale.

MODULE 15: Cas Pratique N°1

La chambre n'est pas faite à 16h

Contexte : Un client revient d'une longue journée de visite à 16h00. Il entre dans sa chambre et découvre que le lit est défait et les poubelles pleines. Il appelle la Gouvernante Générale en hurlant.

L'Action de Résolution (Gouvernante Générale) :

1. **Écoute et Excuses :** "Vous avez tout à fait raison d'être en colère Monsieur. C'est inacceptable et je vous présente mes plus plates excuses."
2. **L'Action Immédiate :** Vous proposez au client de l'inviter à prendre un verre au bar de l'hôtel (à vos frais). Vous montez avec deux employées et nettoyez la chambre vous-même en mode "Rush" (15 minutes).
3. **L'Enquête et le Suivi :** Vous découvrez que le client avait laissé son panneau "Ne Pas Déranger" jusqu'à 15h, mais vous ne lui dites pas pour ne pas l'accuser. Vous laissez un mot d'excuse sur son lit parfait avec un assortiment de chocolats, clôturant l'incident avec élégance.

MODULE 16: Cas Pratique N°2

Client accusant l'équipe d'un vol

Contexte : Un client furieux descend à la réception. Il prétend avoir laissé 500€ en liquide sur le bureau et accuse formellement la femme de chambre de les avoir volés ce matin.

La Gestion de Crise par la Gouvernante :

1. **Neutralité et Prudence :** Ne jamais dire "C'est impossible, mes équipes sont honnêtes", ce qui braquerait le client. Dire : "C'est une accusation très grave, nous prenons cela très au sérieux."
2. **Isolement de l'Employé :** Retirer immédiatement la femme de chambre de l'étage pour la protéger et l'interroger avec le Directeur de la Sécurité.
3. **Fouille de la Chambre (Dénouement) :** Vous demandez au client la permission de chercher avec lui. Vous trouvez l'enveloppe contenant les 500€ tombée derrière la poubelle. Le client s'excuse. Vous n'exigez pas de triomphe, vous gardez une attitude professionnelle et bienveillante ("Cela arrive à tout le monde Monsieur").

MODULE 17: Cas Pratique N°3

Plainte pour manquement d'hygiène grave

Contexte : Un client vient de faire son Check-in. Il appelle la Gouvernante Générale. Il a trouvé un ongle coupé sur la table de nuit et une énorme touffe de cheveux dans la bonde de la douche.

L'Action de Service Recovery et de Mangement :

1. **Recovery Client :** La faute est indéfendable (Code Rouge Hygiène). Vous vous rendez sur place, constatez l'horreur, et proposez immédiatement un relogement dans une chambre de catégorie supérieure (Upgrade) avec l'aide du Front Office. Vous offrez un soin au SPA pour effacer ce souvenir.
2. **Action Managériale :** La chambre est bloquée (Out of Order). Vous convoquez la femme de chambre ET la superviseuse qui a inspecté et validé cette chambre (VCI).
3. **Le Recadrage (SOP) :** L'erreur vient d'un "Ghost Checking" (la superviseuse a validé sur sa tablette sans entrer dans la salle de bain). Un avertissement formel est donné à la superviseuse pour manquement grave à son devoir d'audit.

CONCLUSION: Grille d'Évaluation

Garante de la Satisfaction

Gérer les plaintes demande du courage managérial, une énorme capacité d'empathie, et un sens aigu de la diplomatie. La Gouvernante Générale est l'ultime rempart pour transformer un client furieux en un ambassadeur de la marque.

Checklist "Complaint Handling & Service Recovery" :

- [] L'ensemble de mon équipe est-il formé à la méthode L.E.A.R.N pour désamorcer les plaintes en direct ?
- [] Face à un client en colère, est-ce que j'adopte une posture d'écoute active sans jamais justifier ou accuser mes collègues ?
- [] Ai-je mis en place une matrice de compensation ("Recovery") claire pour que mes équipes sachent ce qu'elles ont le droit d'offrir ?
- [] Chaque plainte liée à l'hébergement donne-t-elle lieu à une "Root Cause Analysis" (Recherche de la cause racine) avec l'équipe ?
- [] La procédure de relogement (Room Move) est-elle fluide entre le Housekeeping et la Réception en cas de plainte grave sur l'hygiène ?
- [] Est-ce que j'effectue systématiquement un appel de courtoisie (Call-Back) après la résolution d'un problème en chambre ?
- [] Mon équipe comprend-elle qu'une plainte est un cadeau (un outil de progression) et non un motif automatique de sanction ?

Fin du Manuel de Formation

Document certifié conforme - Programme Management & Expérience Client

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