

Bagagerie (la)

La bagagerie est un lieu qui permet de recevoir et garder les effets personnels de votre clientèle, soit avant l'obtention de sa chambre (arrivée), soit après avoir restitué la chambre (départ).

Sécurisation des lieux

Cette pièce ne doit pas être en accès libre et direct du public.

Une porte doit la verrouiller et seul le réceptionniste ou le concierge doit en posséder la clé.

Le personnel doit accompagner le client avec son bagage dans cet espace afin d'éviter tout malentendu sur une « permutation » possible avec un autre bagage (ou détérioration).

Indiquez clairement le temps maximal que vous pouvez garder les bagages du client et les horaires auxquels il peut bénéficier de cette prestation.

Prévoyez une procédure en cas « d'oubli » du client (rappel, expédition, envoi aux objets trouvés...).

Exemple de gestion :

Comme pour un vestiaire, instaurez un étiquetage en deux parties si un client souhaite utiliser ce service.

Numéroté à l'identique (avec le nom de l'hôtel par exemple) une souche et un talon évitent un vol par substitution d'identité.

Consignes

Si le client souhaite faire garder son bien plus longtemps que 24 heures, indiquez-lui la consigne (gare routière / ferroviaire) la plus proche.

Si vous désirez tout de même garder son bagage plus de 24 heures, faites lui signer une décharge, car officiellement son bien n'est plus associé à une chambre louée.

Tarification

Indiquez clairement et dès la réservation de la chambre si votre bagagerie est proposée à titre gracieux ou contre paiement.

Attention !

Le bagage doit obligatoirement appartenir au client de l'hôtel et être identifiable. Elle ne doit en aucun cas être confiée par un tiers ou « X ».