



RÔLE ET MISSIONS DU CONCIERGE D'HÔTEL

Manuel de Formation Opérationnelle - Service
Conciergerie

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

Programme Hôtelier - Module Accueil & Service Sur-Mesure - Édition Complète

Sommaire du Programme

MODULE 1	Introduction : L'Histoire et l'Âme de la Conciergerie (Les Clefs d'Or)
MODULE 2	Profil et Qualités Requises : Discrétion, Mémoire et Présentation
MODULE 3	La Logistique du Hall : Chasseurs, Voituriers et Bagagistes
MODULE 4	L'Information et la Recommandation : Devenir l'Expert de la Destination
MODULE 5	La Gestion des Réservations Externes (Restaurants, Théâtres, Transports)
MODULE 6	Le Carnet d'Adresses : L'Outil le Plus Précieux du Concierge
MODULE 7	Les Demandes Insolites et l'Impossible : L'Art du "Oui"
MODULE 8	Discrétion et VIP : Gérer la Confidentialité et la Pression
MODULE 9	La Communication Interne : Le Lien avec les Réservations et la Réception
MODULE 10	Anticipation des Besoins : L'Étude des Profils Clients (Guest Profiling)

MODULE 11	Gestion des Plaintes Complexes et Situations d'Urgence au Desk
MODULE 12	Les Outils Technologiques du Concierge Moderne
MODULE 13	Santé et Sécurité : Assistance Médicale et Gestion de Crise
MODULE 14	Cas Pratiques Opérationnels à l'Hôtel FAHO
MODULE 15	Conclusion et Charte d'Excellence du Concierge

MODULE 1 : Introduction : L'Histoire et l'Âme de la Conciergerie (Les Clefs d'Or)

1.1. Les origines du métier

Historiquement, le Concierge était le "Comte des Cierges", le gardien des clés dans les châteaux royaux du Moyen-Âge. Aujourd'hui, dans l'hôtellerie de luxe, le Concierge est le gardien des "clés de la ville". Il est l'ambassadeur ultime de l'hôtel, la personne qui transforme un simple séjour en une expérience magique et personnalisée.

1.2. L'Association "Les Clefs d'Or"

Reconnaissable aux deux clés croisées dorées portées sur les revers du veston, l'Union Internationale des Concierges d'Hôtels (Les Clefs d'Or) représente l'élite de la profession. Leur devise est *"Le Service par l'Amitié"*. Un concierge Clefs d'Or s'appuie sur un réseau mondial incroyable : si un client au Maroc a besoin d'une réservation impossible à New York pour le lendemain, le concierge contactera son homologue new-yorkais pour réaliser le miracle.

MODULE 2 : Profil et Qualités

Requises : Discrétion, Mémoire et Présentation

2.1. L'image de l'excellence

Le desk de la conciergerie est souvent la première chose que le client voit en entrant dans le hall. Le Concierge se doit d'avoir une **présentation immaculée** (costume sur mesure, posture droite, regard disponible).

2.2. Les qualités cardinales

- **L'Empathie et la Dédication** : Un désir sincère de faire plaisir et de rendre service.
- **La Mémoire d'Éléphant** : Un excellent Concierge se souvient du nom du client, du nom de son chien, et de son restaurant préféré, même si son dernier séjour remonte à deux ans.
- **La Maîtrise des Langues** : Parler couramment le français, l'anglais, et idéalement une troisième ou quatrième langue (espagnol, arabe, mandarin).
- **Le Sang-froid** : Capacité à gérer une crise (vol manqué, passeport perdu) avec le sourire et une sérénité rassurante.

MODULE 3 : La Logistique du Hall :

Chasseurs, Voituriers et Bagagistes

3.1. Le Chef d'Orchestre du Hall (Uniformed Services)

Dans la plupart des grands hôtels, le Chef Concierge est le supérieur hiérarchique direct du personnel en uniforme du hall. Il dirige une logistique complexe dès l'arrivée de la voiture du client sur le parvis.

3.2. Les rôles sous la responsabilité du Concierge

Fonction	Missions Principales	Coordination par le Concierge
Le Portier / Voiturier	Ouvre les portières, accueille le client, stationne et sécurise le véhicule.	Le concierge l'alerte de l'arrivée imminente d'un VIP pour un accueil personnalisé.
Le Bagagiste	Prend en charge les bagages du coffre jusqu'à la chambre.	Le concierge lui transmet le numéro de chambre après le check-in, et gère les consignes (luggage room).

Fonction	Missions Principales	Coordination par le Concierge
Le Chasseur / Groom	Fait les courses à l'extérieur (pharmacie, cigares), livre les messages en chambre.	Le concierge distribue les tâches d'urgence et supervise les temps de course.

MODULE 4 : L'Information et la Recommandation : Devenir l'Expert de la Destination

4.1. Plus qu'un simple plan de ville

Le client ne demande pas à un Concierge un simple "plan de la ville" (il a Google Maps pour cela). Il demande **la curation**. Il veut connaître le petit restaurant caché que seuls les locaux fréquentent, la galerie d'art émergente, ou la ruelle la plus sûre pour se promener la nuit.

4.2. L'Audit continu de la ville

Un bon Concierge passe ses jours de repos à "tester" la ville. Il DOIT :

1. Dîner incognito dans les nouveaux restaurants pour juger la qualité du service.
2. Visiter les nouvelles expositions et chronométrer les temps de trajet en taxi selon les heures de pointe.
3. Connaître les arnaques locales (pièges à touristes, faux guides) pour mettre en garde et protéger ses clients.

MODULE 5 : La Gestion des Réservations Externes (Restaurants, Théâtres, Transports)

5.1. Le pouvoir de la réservation impossible

C'est l'essence même du métier. Un client demande une table pour 20h00 dans le restaurant le plus étoilé de la ville, qui affiche complet depuis 3 mois. Le Concierge prend son téléphone, et la table est confirmée en 5 minutes.

5.2. Comment le Concierge accomplit-il ce miracle ?

Le Concierge ne se contente pas d'appeler le standard du restaurant. Il appelle directement le Directeur ou le Maître d'Hôtel sur son téléphone portable personnel. En échange de cette faveur, le Concierge promet de continuer à envoyer ses meilleurs clients hôteliers réguliers à ce restaurant tout au long de l'année. C'est un système de confiance mutuelle (et de renvoi d'ascenseur commercial).

MODULE 6 : Le Carnet d'Adresses : L'Outil le Plus Précieux du Concierge

6.1. Le "Livre Noir"

Le carnet d'adresses d'un Concierge est son "fonds de commerce". Il contient les contacts directs (lignes privées, WhatsApp) des personnes clés de la ville.

6.2. La cartographie du réseau

Un Concierge doit avoir dans ses contacts directs :

- Les directeurs des boutiques de luxe (Hermès, Rolex) pour privatiser une boutique ou trouver un modèle en rupture de stock.
- Des médecins privés, dentistes et pédiatres disponibles à 3h du matin.
- Des loueurs de jets privés, d'hélicoptères et de yachts.
- Des guides touristiques certifiés, polyglottes et charismatiques.
- Des fleuristes capables de livrer 100 roses rouges un dimanche à minuit.

MODULE 7 : Les Demandes Insolites et l'Impossible : L'Art du "Oui"

7.1. Rien n'est impossible (tant que c'est légal et moral)

Le Concierge ne dit jamais "Non". Face à une demande farfelue, il répond : *"Laissez-moi voir ce que je peux faire pour vous, Monsieur."*

7.2. Exemples de demandes insolites gérées par les Concierges

- Organiser un mariage surprise complet dans le désert en moins de 24 heures.
- Rapatrier un chien resté bloqué à la douane dans un autre pays.
- Trouver une marque de nourriture très spécifique pour un chat, non commercialisée dans le pays.
- Faire ouvrir un magasin de chaussures de luxe à 22h00 car la cliente a cassé son talon avant un gala.

Le Concierge fait preuve d'une créativité sans limite. Il débloque des budgets avec le client, puis coordonne ses "chasseurs" pour accomplir la mission.

MODULE 8 : Discrétion et VIP : Gérer la Confidentialité et la Pression

8.1. Les secrets de l'hôtel restent à l'hôtel

Le Concierge voit tout, entend tout, et ne dit jamais rien. C'est le confident des clients. Il gère les situations délicates (infidélités, rendez-vous d'affaires secrets, stars incognito) avec une étanchéité absolue.

8.2. Gestion des Paparazzis et de la Presse

Lorsqu'une célébrité réside à l'hôtel, le Concierge coordonne la "bulle de protection" :

1. Organisation des entrées et sorties par les accès de service (quais de livraison, cuisines).
2. Briefing strict des chasseurs et voituriers : interdiction absolue de prendre des photos ou de répondre aux questions des passants.
3. Coordination avec les gardes du corps (Bodyguards) de la star pour sécuriser les étages.

MODULE 9 : La Communication

Interne : Le Lien avec les Réservations et la Réception

9.1. L'anticipation grâce aux collègues

Un Concierge ne travaille pas seul. Il est le relais direct de l'**Agent de Réservations**. Si l'Agent a bien fait son travail de "Découverte", le Concierge saura pourquoi le client vient avant même qu'il ne passe la porte tournante.

9.2. Scénario de Coordination

L'Agent de Réservation note : *"M. et Mme Dupont viennent fêter leurs 20 ans de mariage."*

Le Concierge lit cette trace le matin de l'arrivée. Dès que les clients arrivent, le Concierge les aborde : *"Bienvenue M. et Mme Dupont, félicitations pour vos noces de porcelaine. Puis-je me permettre de vous réserver une table particulièrement romantique face à l'océan pour votre dîner de ce soir ?"* L'effet de surprise et d'enchantement est total.

MODULE 10 : Anticipation des Besoins : L'Étude des Profils Clients (Guest Profiling)

10.1. Être proactif, non réactif

Le mauvais concierge attend qu'on lui pose une question. Le Concierge d'excellence devance la demande.

10.2. L'analyse du Cardex (Profil Client)

Chaque matin, l'équipe de conciergerie édite la liste des arrivées et étudie les historiques :

- *Le client vient souvent en famille ?* Le concierge prépare les livrets de coloriage et informe le bagagiste de prévoir des lits supplémentaires.
- *Le client est un homme d'affaires japonais ?* Le concierge s'assure d'avoir la presse japonaise du jour disponible et lui suggère un chauffeur qui parle sa langue.

MODULE 11 : Gestion des Plaintes

Complexes et Situations d'Urgence au Desk

11.1. Le bureau des pleurs

Bien que la Réception gère les factures, le client se tourne naturellement vers le Concierge lorsqu'il a un problème grave en dehors de l'hôtel (ex: Pickpocket en ville, perte de passeport, chauffeur de taxi agressif).

11.2. Le Concierge "Assistant Social"

Le Concierge prend en charge le fardeau émotionnel du client. S'il a perdu son passeport :

- Le Concierge l'assoit, lui fait servir un café pour le calmer.
- Il appelle le commissariat local (où il connaît l'inspecteur) pour accélérer la déclaration de perte.
- Il contacte l'Ambassade du client pour organiser un rendez-vous d'urgence.
- Il prévient l'Agent des Réservations que le client devra probablement prolonger son séjour d'une nuit le temps d'obtenir son laissez-passer.

MODULE 12 : Les Outils

Technologiques du Concierge Moderne

12.1. Du papier au digital

Si le carnet d'adresses en cuir reste un mythe, la réalité est aujourd'hui digitale. Le Concierge s'appuie sur des logiciels puissants pour gérer ses requêtes.

12.2. Les plateformes de conciergerie

L'utilisation de logiciels spécialisés (comme ALICE, GoConcierge, ou Knowcross) permet de :

- Tracer chaque colis ou bagage reçu (avec scan du code-barres).
- Assurer un suivi des courses du chasseur (Dispatching) avec minuteur.
- Gérer les historiques de réservations de restaurants pour chaque client, évitant ainsi les doublons ou les oublis.
- Communiquer avec les clients via WhatsApp for Business, permettant au client de demander un taxi par SMS depuis sa chambre.

MODULE 13 : Santé et Sécurité :

Assistance Médicale et Gestion de Crise

13.1. Le Concierge, premier secouriste

Un client malade dans sa chambre n'appellera pas le standard, il appellera la Conciergerie. Le Concierge doit être formé aux premiers secours et avoir un plan de réponse immédiat.

13.2. Le protocole médical

1. **Évaluation** : Si le client décrit une douleur thoracique, le Concierge n'hésite pas : il appelle les Urgences (Ambulance/SAMU) et alerte la Sécurité de l'hôtel.
2. **Le Réseau Médical** : Pour les maux bénins, le Concierge appelle le médecin "On-Call" de l'hôtel (SOS Médecins) qui se déplace en chambre 24h/24.
3. **La Pharmacie** : Le Concierge mandate un Chasseur pour aller chercher les médicaments à la pharmacie de garde la plus proche en pleine nuit.

MODULE 14 : Cas Pratiques

Opérationnels à l'Hôtel FAHO

Cas N°1 : Le Bagage Perdu par la Compagnie Aérienne

Contexte (Hôtel FAHO) : Un client arrive épuisé. La compagnie a perdu sa valise contenant son costume pour une grande réunion demain matin à 8h.

L'Action du Concierge :

1. Le Concierge récupère le ticket de réclamation (PIR) et rassure le client : "Laissez-moi faire, allez vous reposer."
2. Il harcèle la compagnie aérienne sur sa ligne directe jusqu'à localiser la valise.
3. Entre-temps, il fait ouvrir exceptionnellement la boutique de vêtements partenaire de l'hôtel pour que le client puisse acheter une chemise et un costume de secours.
4. La valise arrive à 3h du matin. Le Concierge la fait repasser par le service pressing de nuit et la dépose devant la porte du client à 6h.

Cas N°2 : Le Dîner VIP de Dernière Minute

Contexte (Hôtel FAHO) : À 19h00, un client VIP exige une table pour 6 personnes à 20h00 dans le restaurant le plus coté de la ville.

L'Action du Concierge : Le restaurant est complet. Le Concierge appelle le Maître d'Hôtel (son ami). Il s'engage à payer une "Garantie de présentation" (No-

Show fee garanti par l'hôtel). Le restaurant dresse une table supplémentaire en terrasse. Le Concierge organise un chauffeur privé de l'hôtel pour garantir que les clients arriveront à l'heure exacte exigée par le restaurant.

MODULE 15 : Conclusion et Charte d'Excellence du Concierge

15.1. Le créateur de souvenirs

L'hôtellerie vend du sommeil, la Conciergerie vend du rêve. Le Concierge est la personne dont le client se souviendra des années après son départ. Il incarne le luxe ultime : l'affranchissement des contraintes temporelles et logistiques pour le client.

15.2. Checklist du "Perfect Shift" (Prise de Service)

- [] Mon uniforme est-il impeccable et mon badge "Clefs d'Or" en place ?
- [] Ai-je lu le Logbook (cahier de transmission) de l'équipe de nuit ?
- [] Ai-je pris connaissance du "VIP Report" transmis par les Réservations ?
- [] Ai-je fait un point avec le Capitaine des Bagagistes pour gérer le flux des départs de 12h00 ?
- [] Mon carnet d'adresses et mon système ALICE sont-ils ouverts et prêts à répondre à "L'Impossible" ?



Fin du Manuel de Formation

Document certifié conforme - Programme Accueil & Service Sur-Mesure

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