



POSITIONNEMENT DANS L'ORGANISATION HÔTELIÈRE

Manuel de Formation Opérationnelle - Service
Conciergerie

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

Programme Hôtelier - Module Management & Structure - Édition Complète

Sommaire du Programme

MODULE 1	Introduction : L'Organigramme classique d'un hôtel de luxe
MODULE 2	La Place du Concierge : Indépendance et Hiérarchie
MODULE 3	Le Chef Concierge : Manager du Hall et Leader d'Équipe
MODULE 4	L'Équipe des Uniformes : Bagagistes, Voituriers et Chasseurs
MODULE 5	Synergie avec la Réception (Front Desk) : Frontières et Relais
MODULE 6	Synergie avec les Réservations : Anticiper l'arrivée du VIP
MODULE 7	Relation avec la Gouvernante (Housekeeping) : Le Setup en Chambre
MODULE 8	Relation avec le F&B (Restauration) : Réservations et Room Service
MODULE 9	Relation avec la Sécurité : Protection des biens et des personnes
MODULE 10	Relation avec la Technique (Maintenance) : Réactivité en chambre
MODULE 11	

Le Concierge et la Direction Générale : Un conseiller privilégié

- MODULE 12** La Communication Interdépartementale : Briefings et Outils
- MODULE 13** Gestion des Conflits de Territoire entre les Départements
- MODULE 14** Cas Pratiques Opérationnels à l'Hôtel FAHO
- MODULE 15** Conclusion et Charte de Collaboration Interne

MODULE 1 : Introduction :

L'Organigramme classique d'un hôtel de luxe

1.1. La structure pyramidale

Pour comprendre le rôle du Concierge, il faut d'abord comprendre comment un hôtel est structuré. Un établissement de luxe est divisé en deux grandes entités : le **Rooms Division** (Hébergement) et le **F&B** (Restauration). Le Concierge appartient à la Division Hébergement, sous l'autorité du Directeur de l'Hébergement (Rooms Division Manager).

1.2. Le Front Office (La ligne de front)

Le département de la Conciergerie est souvent rattaché au **Front Office**, au même titre que la Réception, les Réservations et le Standard téléphonique. Cependant, en raison de sa fonction très spécifique, la Conciergerie bénéficie d'une autonomie de fonctionnement qui la distingue des autres services.

MODULE 2 : La Place du Concierge :

Indépendance et Hiérarchie

2.1. Un électron libre au service du client

Dans de nombreux hôtels, le Chef Concierge (surtout s'il est membre des "Cleps d'Or") ne reporte pas au Chef de Réception, mais directement au Directeur de l'Hébergement ou même au Directeur Général. Cette **indépendance hiérarchique** est cruciale car elle permet au Concierge de s'affranchir des lourdeurs administratives pour répondre aux demandes urgentes des clients.

2.2. Le "Desk" : Un territoire sacré

Le bureau de la Conciergerie (La Loge) est physiquement séparé du comptoir de la Réception. Cette séparation architecturale a un but précis :

- La Réception traite les transactions (factures, check-in, check-out, plaintes techniques).
- La Conciergerie traite **l'expérience** (loisirs, confort, problèmes personnels, réservations externes).

Le Concierge ne manipule généralement pas les factures de l'hôtel, ce qui le libère du rapport "financier" avec le client, favorisant une relation basée sur le conseil et la confiance.

MODULE 3 : Le Chef Concierge :

Manager du Hall et Leader d'Équipe

3.1. Le Chef d'Orchestre du Lobby

Le Chef Concierge n'est pas seulement celui qui réserve des tables dans des restaurants étoilés. C'est un véritable manager (Head of Department) responsable de la dynamique entière du hall d'entrée.

3.2. Les missions managériales

1. **Recrutement et Formation** : Embauche, formation et évaluation du personnel en uniforme.
2. **Planning** : Création des plannings rotatifs (shifts) pour assurer une couverture 24h/24 et 7j/7 du hall.
3. **Gestion de la qualité** : S'assurer que les standards (ex: ouverture de la portière en moins de 10 secondes) sont respectés par les voituriers.
4. **Relations Publiques** : Développer les partenariats externes (Taxis, Boutiques de luxe, Médecins de garde) au nom de l'hôtel.

MODULE 4 : L'Équipe des Uniformes :

Bagagistes, Voituriers et Chasseurs

4.1. L'armée de l'ombre de la Conciergerie

Le Concierge (au Desk) est le cerveau ; le personnel en uniforme (Uniformed Services) représente les bras et les jambes du département.

4.2. L'Organigramme interne de la loge

Poste	Lien avec le Concierge	Responsabilités
Capitaine (Bell Captain)	Bras droit du Chef Concierge.	Supervise directement les bagagistes, gère la bagagerie (Luggage Room) et coordonne les arrivées de groupes.
Bagagiste (Bellboy)	Reçoit ses ordres de la loge.	Monte les bagages en chambre, explique le fonctionnement des équipements de la chambre au client.
Voiturier / Portier (Doorman)	En contact radio avec la loge.	Gère le flux des véhicules sur le parvis, accueille le client à la portière, sécurise les clés des voitures.

Poste	Lien avec le Concierge	Responsabilités
Chasseur (Groom / Page Boy)	L'exécutant direct du Concierge.	Réalise les courses externes urgentes (pharmacie, achats spécifiques), distribue les plis et messages en chambre.

MODULE 5 : Synergie avec la Réception (Front Desk) : Frontières et Relais

5.1. Des métiers complémentaires

La Réception et la Conciergerie doivent travailler en parfaite symbiose. Leurs rôles ne doivent pas se chevaucher, mais s'entraider.

5.2. Le passage de relais au Check-in

L'Interaction parfaite :

1. Le client arrive à la réception. Le Réceptionniste effectue les formalités légales et financières (Passeport, Empreinte bancaire).
2. Une fois la clé éditée, le Réceptionniste présente le client au Concierge :
"Monsieur Dubois, notre Chef Concierge va maintenant vous accompagner, lui et son équipe sont à votre entière disposition pour vos réservations de loisirs."
3. Le Concierge prend le relais, présente le bagagiste, et commence à organiser le séjour (Dîners, Transports).

MODULE 6 : Synergie avec les Réservations : Anticiper l'arrivée du VIP

6.1. La transmission de l'information

Le département des Réservations capte les informations **avant** l'arrivée du client. La Conciergerie les exploite **pendant** le séjour.

6.2. L'exploitation du Cardex

Chaque matin, le Concierge étudie le rapport des VIP (généré par les Réservations) pour anticiper les actions logistiques :

- Les Réservations notent : *"M. Martin, 3ème séjour, vient avec son chien."*
- Le Concierge anticipe : Il achète une friandise pour le chien, prévoit le coussin en chambre, et repère les parcs autorisés aux chiens à proximité de l'hôtel.

MODULE 7 : Relation avec la Gouvernante (Housekeeping) : Le Setup en Chambre

7.1. Le duo de l'excellence en chambre

La Gouvernante Générale est responsable de la propreté. Le Concierge est responsable des "Surprises" et des "Amenities".

7.2. Le processus d'installation (VIP Setup)

Si un client commande des fleurs pour l'anniversaire de sa femme :

1. Le Concierge commande le bouquet chez le fleuriste externe.
2. Le Concierge informe la Gouvernante de l'heure approximative d'arrivée du client.
3. Le Housekeeping s'assure que la chambre est propre **avant** que le Concierge ne fasse monter le bouquet par un chasseur pour finaliser la mise en scène.

Sans communication, le chasseur pourrait déposer les fleurs dans une chambre non faite, détruisant l'effet de surprise.

MODULE 8 : Relation avec le F&B

(Restauration) : Réservations et Room Service

8.1. Le premier promoteur des restaurants de l'hôtel

Le Concierge est souvent sollicité pour des recommandations de restaurants à l'extérieur. Cependant, son rôle est aussi de promouvoir les points de vente (Outlets) de son propre hôtel.

8.2. La coordination F&B

- **Le Room-Service** : Si le Concierge accueille un client épuisé à 23h00, il appelle le Room Service en direct : *"M. Dupont monte en 412, il est épuisé, merci de lui préparer une assiette de saumon fumé en urgence."*
- **Le Restaurant Gastronomique** : Le Concierge a toujours un accès privilégié (et des tables gardées "au cas où") auprès du Maître d'Hôtel pour asseoir un VIP de dernière minute.

MODULE 9 : Relation avec la Sécurité :

Protection des biens et des personnes

9.1. Le filtre du lobby

La loge du Concierge ayant une vue globale sur le hall d'entrée, le Concierge est les "yeux" du département de la Sécurité.

9.2. Les missions de vigilance

- **Gestion des visiteurs** : Le Concierge identifie les personnes n'ayant pas de chambre à l'hôtel (ex: un journaliste cherchant une célébrité, ou un individu suspect) et alerte discrètement le Chef de la Sécurité.
- **Protection des bagages** : Le Capitaine des bagagistes, sous la supervision du Concierge, s'assure qu'aucun bagage laissé en consigne n'est remis sans le ticket correspondant.
- **Escorte VIP** : Le Concierge coordonne avec la sécurité les itinéraires de sortie (par les parkings sous-terrains) pour les clients de haut rang nécessitant une discrétion absolue.

MODULE 10 : Relation avec la Technique (Maintenance) : Réactivité en chambre

10.1. Le relais des urgences techniques

Bien que les problèmes techniques (panne de climatisation, fuite d'eau) soient généralement signalés à la Réception, le client se confie parfois au Concierge qu'il a pris en sympathie.

10.2. Le suivi de la réparation

Si le client informe le Concierge d'un problème de coffre-fort bloqué :

- Le Concierge alerte immédiatement le service Technique (Engineering) via le logiciel interne.
- Le plus important : **Le Suivi**. Le Concierge rappelle le client dans l'heure :
"Monsieur Dubois, notre technicien est passé, puis-je vous confirmer que votre coffre-fort fonctionne parfaitement désormais ?"

MODULE 11 : Le Concierge et la Direction Générale : Un conseiller privilégié

11.1. L'oreille de la Direction

Le Chef Concierge est l'un des rares Chefs de Service à avoir un accès direct, informel et quotidien au Directeur Général de l'hôtel.

11.2. Le pouls de l'hôtel

Le Directeur Général s'appuie sur le Concierge pour connaître "le pouls" de son établissement. Le Concierge est celui qui recueille les confidences des clients (les plaintes non formulées officiellement, les impressions sur un nouveau menu du restaurant). Le Concierge est le thermomètre de la satisfaction client.

MODULE 12 : La Communication

Interdépartementale : Briefings et Outils

12.1. L'information doit circuler

Le Concierge ne peut pas garder les informations pour lui. La communication inter-services est structurée par des rituels stricts.

12.2. Les rituels de communication

1. **Le Morning Briefing (9h00)** : Le Chef Concierge se réunit avec les Chefs de Réception, Housekeeping, F&B et Sécurité. Ils passent en revue les arrivées VIP, les événements du jour, et les problèmes de la veille.
2. **Le Shift Handover (Passation)** : À 15h00, l'équipe du matin passe le relais à l'équipe du soir. Le Concierge lit le *Logbook* (cahier de consignes) avec son collègue (ex: "Le taxi de M. Smith arrivera à 18h au lieu de 17h, il est prévenu").
3. **Les Outils Numériques** : Utilisation de logiciels comme ALICE ou HotSOS pour envoyer des requêtes tracées entre les départements sans utiliser le téléphone.

MODULE 13 : Gestion des Conflits de Territoire entre les Départements

13.1. Les frictions classiques

Les conflits entre la Conciergerie et la Réception sont fréquents dans les hôtels mal managés (guerre d'égo, rejet de la faute sur l'autre).

13.2. Comment désamorcer les conflits ?

Le Chef Concierge doit maintenir une attitude de leadership positif :

- **Focus sur le client** : En cas de problème (ex: un bagage monté dans la mauvaise chambre), le Concierge ne cherche pas immédiatement qui du bagagiste ou de la réception a fait l'erreur. Il s'excuse auprès du client, résout le problème, et *ensuite*, analyse l'erreur en privé avec le Chef de Réception pour améliorer le processus.
- **L'esprit "One Team"** : Le Concierge n'hésite pas à aider la Réception en cas de file d'attente (en offrant de l'eau aux clients, ou en récupérant les passeports) pour soulager ses collègues.

MODULE 14 : Cas Pratiques

Opérationnels à l'Hôtel FAHO

Cas N°1 : La surprise ruinée par manque de communication

Contexte (Hôtel FAHO) : Un client demande au Concierge de préparer une bague de fiançailles dans la chambre pendant qu'ils sont au restaurant. Le Concierge mandate le chasseur pour poser l'écrin sur l'oreiller. Mais la Gouvernante, ne sachant pas, entre dans la chambre 10 minutes après pour faire la "Couverture" (Turn-down service), déplace l'écrin sur le bureau pensant que c'est un objet oublié, et défait le lit.

Solution : Le Concierge a fait une erreur de positionnement. Toute action en chambre **doit être validée par le Housekeeping**. Le Concierge aurait dû alerter la Gouvernante Générale : *"Attention, setup VIP en 412, ne plus entrer après 20h00."*

Cas N°2 : Le VIP non reconnu à l'arrivée

Contexte (Hôtel FAHO) : Le PDG d'une grande entreprise arrive dans le hall. Le portier, qui n'a pas été briefé, lui demande s'il veut un taxi. Le client est offensé de ne pas être reconnu.

Solution : L'Agent des Réservations avait mis la trace "Arrivée VIP vers 14h". Le Chef Concierge n'a pas transmis l'information lors du briefing de 13h45 à ses

voituriers. Le dysfonctionnement vient d'une rupture hiérarchique au sein même de la loge.

MODULE 15 : Conclusion et Charte de Collaboration Interne

15.1. Le Concierge : Le lubrifiant de l'engrenage hôtelier

Le Concierge n'est pas un département isolé. Il est la courroie de transmission qui fluidifie l'expérience du client entre l'arrivée, la chambre, la restauration et le monde extérieur. Sa force réside dans sa capacité à fédérer tous les autres départements autour de la satisfaction du client.

15.2. Checklist de Collaboration (Le Serment du Concierge)

- [] Ai-je transmis mon rapport VIP quotidien à la Réception et à la Gouvernante ?
- [] Mon équipe (Bagagistes/Voituriers) a-t-il reçu son briefing sur les arrivées du jour ?
- [] Ai-je vérifié avec le F&B que les réservations de tables de mes clients sont garanties ?
- [] Ai-je écrit toutes mes consignes dans le Logbook pour le shift du soir ?
- [] Ai-je remercié les collègues des autres départements pour leur aide aujourd'hui ?



Fin du Manuel de Formation

Document certifié conforme - Programme Management & Structure

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