



TRAITEMENT DES DEMANDES COURANTES

Manuel de Formation Opérationnelle - Service
Conciergerie

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

Programme Hôtelier - Module Opérations Standards - Édition Complète

Sommaire du Programme

MODULE 1	Introduction : Rendre l'ordinaire extraordinaire
MODULE 2	La demande de Taxi et de Transfert (Logistique)
MODULE 3	La recommandation de Restaurant : Cibler et Réserver
MODULE 4	L'organisation d'Excursions et de Visites touristiques
MODULE 5	La demande d'Itinéraire : Plans, "Main d'hôte" et Outils numériques
MODULE 6	La gestion des Bagages et Consignes (Left Luggage)
MODULE 7	Demandes liées à la Chambre (Oreillers, Adaptateurs, Setup)
MODULE 8	Le Shopping et les Achats Externes : Mandater le chasseur
MODULE 9	La Billetterie (Théâtres, Musées, Concerts) et Accès Coupe-file
MODULE 10	La gestion du Courrier, des Colis et des Livraisons
MODULE 11	Les demandes Business (Impressions, Notaire, Réunions)
MODULE 12	Garde d'enfants et Babysitting : Protocoles de sécurité
MODULE 13	Soins Personnels (Coiffeur, Médecin, Spa Externe)

MODULE 14 Cas Pratiques Opérationnels à l'Hôtel FAHO

MODULE 15 Conclusion et Checklist "Zéro Défaut" des Requêtes

MODULE 1 : Introduction : Rendre l'ordinaire extraordinaire

1.1. Le pain quotidien du Concierge

Si la réputation d'un Concierge "Clefs d'Or" se forge parfois sur des demandes exceptionnelles (faire ouvrir une boutique à minuit ou trouver un jet privé en 1 heure), la réalité de son quotidien est composée à 95% de **demandes courantes** : un taxi, un restaurant, un itinéraire.

1.2. Le standard du Luxe

Dans un hôtel 5 étoiles, il n'y a pas de "petites demandes". Le traitement d'une demande de parapluie doit être effectué avec la même rigueur, la même élégance et la même personnalisation que la réservation d'un hélicoptère. L'objectif de ce manuel est de détailler les **Standards Opérationnels (SOP)** pour exécuter ces demandes courantes avec une précision irréprochable.

MODULE 2 : La demande de Taxi et de Transfert (Logistique)

2.1. Le besoin numéro un

La demande de transport est la requête la plus fréquente en loge. Elle nécessite une organisation sans faille pour éviter que le client ne rate un vol ou un rendez-vous.

2.2. Le Protocole "Transport"

- **Triage** : Demander au client s'il souhaite un taxi standard, un véhicule privé de l'hôtel (VTC), ou un Van pour les familles/gros bagages.
- **Le Délai (SLA)** : Toujours annoncer le temps d'attente estimé de façon réaliste (*Under-promise, Over-deliver*). *"Monsieur, le taxi sera là dans 10 minutes, je vous invite à patienter confortablement dans nos salons."*
- **La Coordination** : Le Concierge mandate le **Voiturier/Portier** par radio pour appeler le taxi. C'est le voiturier qui fait signe au Concierge (ou directement au client) lorsque le véhicule est sur le parvis.
- **Sécurisation** : Pour les départs aéroport, toujours confirmer le Terminal exact avec le client en vérifiant son e-billet.

MODULE 3 : La recommandation de Restaurant : Cibler et Réserver

3.1. Le Concierge, guide gastronomique

Le Concierge ne doit pas se contenter de donner une carte de visite d'un restaurant partenaire. Il doit jouer le rôle de "Curateur".

3.2. La méthode de l'entonnoir (Entretien)

1. **Découverte** : Poser des questions ouvertes. *"Quelle ambiance recherchez-vous ce soir ? Plutôt authentique, branchée, gastronomique ?"*
2. **Restrictions** : Demander subtilement : *"Avez-vous des préférences ou intolérances alimentaires dont je dois informer le Chef ?"*
3. **La Proposition (Règle de 3)** : Toujours proposer 2 ou 3 options distinctes, pas plus pour ne pas noyer le client.
4. **L'Action** : Le Concierge appelle le restaurant **devant le client**, en utilisant le nom du client et en exigeant *"la meilleure table possible pour nos invités de l'Hôtel."*
5. **La Confirmation** : Remise d'une carte (imprimée ou écrite à la main lisiblement) avec l'adresse, l'heure et le code vestimentaire.

MODULE 4 : L'organisation

d'Excursions et de Visites touristiques

4.1. Vendre une expérience de qualité

Le Concierge travaille avec des prestataires externes (Guides, agences de voyage). Il est responsable de la qualité de la prestation vendue sous le toit de l'hôtel.

4.2. Les étapes de la réservation

Un client souhaite visiter la Médina et un musée avec un guide privé :

- **Qualification du besoin** : Temps disponible (demi-journée ou journée), langue du guide souhaitée, capacité de marche (mobilité du client).
- **Le réseau certifié** : Le Concierge ne fait appel qu'aux guides agréés par la Direction de l'hôtel (Gage de sécurité et de qualité).
- **Fixer le rendez-vous** : Informer le client que le guide l'attendra dans le hall (Lobby) à l'heure précise. Le Concierge s'occupe de faire les présentations.

MODULE 5 : La demande d'Itinéraire :

Plans, "Main d'hôte" et Outils numériques

5.1. Orienter avec élégance

L'indication d'un itinéraire est un grand classique. Le Concierge doit connaître la géographie de sa ville sur le bout des doigts pour éviter que le client ne se perde ou n'emprunte un quartier peu sûr.

5.2. L'Art d'utiliser la carte

- **Orientation** : La carte doit toujours être posée sur le desk orientée dans le sens de lecture du client, et non du Concierge.
- **La "Main d'hôte"** : Pour montrer un trajet, ne jamais utiliser le doigt (index). Utiliser un stylo de qualité pour entourer le point de départ, le point d'arrivée, et tracer la ligne, tout en gardant une gestuelle ouverte.
- **Le Temps** : Indiquez le temps de trajet à pied et en voiture, pour laisser le choix au client.
- **Outils 2.0** : Proposer d'envoyer l'itinéraire directement sur le WhatsApp du client via un lien Google Maps, pour plus de confort.

MODULE 6 : La gestion des Bagages et Consignes (Left Luggage)

6.1. La sécurité avant tout

Un bagage perdu est une catastrophe majeure pour l'hôtel. La consigne est un lieu ultra-sécurisé géré par le *Capitaine des Bagagistes*, sous la supervision de la loge.

6.2. Le processus d'enregistrement

- **L'étiquetage (Tagging)** : Chaque bagage reçoit un "Luggage Tag" composé de deux parties : une accrochée au sac, une (le talon) remise au client.
- **Inventaire visuel** : Le Concierge ou bagagiste note l'état du bagage (ex: poignée déjà cassée) et demande s'il y a des objets fragiles ou de valeur (ordinateur, bijoux). Si oui, il conseille l'utilisation des coffres forts de la réception.
- **La restitution** : Aucun bagage ne doit être rendu sans la présentation du ticket correspondant, sans aucune exception, même si le client est "connu".

MODULE 7 : La demande de Réveil

(Wake-up call) et Petit-déjeuner

7.1. Le réveil, une mission à haut risque

Rater un réveil téléphonique, c'est faire rater un vol à un client. C'est l'une des requêtes qui génère le plus de plaintes si elle est mal exécutée.

7.2. Le Protocole de Saisie (Double Check)

1. **Saisie informatique** : L'heure de réveil est entrée immédiatement dans le système PMS ou le PABX (Standard téléphonique automatisé) pendant que le client est en face ou en ligne. Le Concierge relit l'heure à voix haute pour valider.
2. **Anticipation (Cross-selling)** : Le Concierge demande systématiquement : *"Souhaitez-vous que nous vous fassions monter un café ou votre petit-déjeuner en même temps que votre réveil ?"*
3. **Le Filet de sécurité** : En cas de non-réponse du client au téléphone à l'heure du réveil, un Chasseur (Groom) est envoyé frapper physiquement à la porte de la chambre après 5 minutes.

MODULE 8 : Les demandes liées à la Chambre (Oreillers, Serviettes, Adaptateurs)

8.1. La Conciergerie comme "Hub" de distribution

Le client appelle souvent la Conciergerie (ou fait le "0") pour des demandes matérielles en chambre. Le Concierge n'est pas celui qui apporte l'objet, mais il est celui qui s'assure qu'il est livré rapidement.

8.2. Les Relais Opérationnels

- **Adaptateurs, Câbles, Parapluies** : Souvent stockés directement à la loge. Le Concierge mandate un Chasseur pour les monter en chambre. Un système de "caution" ou de traçabilité est souvent enregistré sur la chambre pour éviter les vols.
- **Linge, Oreillers, Lits bébés** : Le Concierge transfère la demande à la **Gouvernante (Housekeeping)** via une *Trace* ou le logiciel interne (HotSOS / ALICE) avec un délai d'exécution strict (généralement 10 à 15 minutes max).

MODULE 9 : Le Shopping et Achats

Externes : Mandater le chasseur

9.1. L'extension du client à l'extérieur

Un client peut demander d'acheter des médicaments, du lait pour bébé, ou une marque de cigares spécifique. La Conciergerie exécute ces achats via les "Chasseurs" (Grooms).

9.2. Le processus d'achat (Petty Cash)

Gérer de l'argent demande de la rigueur :

1. **La Caisse de la Loge (Petty Cash)** : Le Concierge avance l'argent depuis sa caisse interne pour que le Chasseur puisse acheter le produit en pharmacie.
2. **La Facturation** : À son retour, le Chasseur donne le ticket de caisse au Concierge. Le Concierge ajoute le montant exact + d'éventuels frais de course sur la facture de la chambre du client (Paid-out).
3. **La Livraison** : L'objet est monté en chambre sur un plateau d'argent avec le reçu dans une petite enveloppe logotée.

MODULE 10 : La Billetterie (Théâtres, Musées, Concerts) et Accès Coupe-file

10.1. Offrir du privilège

Réserver un billet de musée est facile. Ce que le Concierge offre, c'est d'éviter la file d'attente (Skip the line) à ses clients.

10.2. Les méthodes de réservation

Le Concierge utilise ses propres accès professionnels pour bloquer les billets. Il doit systématiquement :

- Imprimer les billets pour le client et les placer dans une pochette officielle de la Conciergerie.
- Informer le client si les billets sont "Non-remboursables" avant de procéder au débit sur sa chambre.
- Fournir un plan d'accès et indiquer le temps nécessaire pour s'y rendre afin de garantir l'heure de la représentation.

MODULE 11 : La gestion du Courrier, des Colis et des Livraisons

11.1. L'hôtel comme boîte postale de luxe

Les clients d'affaires se font souvent livrer des plis importants, et les touristes des achats effectués en ville.

11.2. La Traçabilité (Logging)

- **Réception** : Tout colis entrant doit être scanné ou inscrit dans le *Logbook de sécurité* (Nom de l'expéditeur, date, heure, nom du client).
- **Notification** : Si le client n'est pas dans l'hôtel, un message est déposé sous sa porte ou une "Trace" est mise pour que la réception lui remette le colis à son retour. S'il est en chambre, on l'appelle avant d'envoyer le bagagiste.
- **Confidentialité** : Ne jamais ouvrir un colis ou un pli. Les colis endommagés lors de la livraison externe doivent être signalés immédiatement par écrit pour dédouaner l'hôtel.

MODULE 12 : Les demandes Business

(Impressions, Notaire, Réunions)

12.1. Le Business Center humain

Les voyageurs Corporate considèrent l'hôtel comme une extension de leur bureau. Ils ont des exigences de rapidité et de confidentialité absolues.

12.2. Traiter les requêtes administratives

Le Concierge est souvent amené à :

- **Imprimer/Scanner** : Le client envoie un document confidentiel par e-mail à l'adresse de la conciergerie. L'Agent l'imprime, le glisse dans une enveloppe scellée, et supprime immédiatement le fichier de l'ordinateur pour respecter la sécurité des données.
- **Réseau professionnel** : Trouver un notaire, un traducteur assermenté ou une salle de réunion en urgence dans la ville. L'Agent s'appuie sur son "Carnet d'Adresses".

MODULE 13 : Garde d'enfants et Babysitting : Protocoles de sécurité

13.1. Une demande très sensible

Confier ses enfants à des inconnus dans un pays étranger est un grand acte de confiance. L'hôtel doit être irréprochable sur les prestataires proposés.

13.2. Le Protocole Babysitting

1. **Prestataires agréés** : Le Concierge ne fait appel qu'aux nounous (Babysitters) formées, certifiées et préalablement validées par la Direction des Ressources Humaines de l'hôtel.
2. **Briefing du client** : Le Concierge demande l'âge des enfants, la langue maternelle, et d'éventuelles allergies ou consignes strictes (ex: heure du coucher).
3. **Rencontre** : La nounou passe par la sécurité, puis par la loge du Concierge pour récupérer une clé d'accès provisoire. Le Concierge l'accompagne en chambre pour faire les présentations officielles avec les parents.

MODULE 14 : Cas Pratiques

Opérationnels à l'Hôtel FAHO

Cas N°1 : La commande de restaurant saturée

Contexte (Hôtel FAHO) : Un client demande une table pour ce soir dans un restaurant très réputé. Le restaurant affiche complet sur Internet.

Traitement du Concierge :

L'Agent ne regarde pas sur Internet. Il appelle le Maître d'Hôtel du restaurant directement sur sa ligne privilégiée. *"Bonjour Paul, c'est le Concierge du FAHO. J'ai mes meilleurs clients qui souhaitent dîner chez toi ce soir à 20h. Peux-tu me débloquer une table ?"* La table est obtenue. L'Agent remet une carte de confirmation au client avec le sourire, créant un "Effet Wow" sur une demande courante.

Cas N°2 : Le colis introuvable

Contexte : Un client descend furieux car son colis Amazon n'a pas été livré dans sa chambre.

Traitement du Concierge : L'Agent consulte immédiatement le registre des colis (Logbook). Il constate que le colis est arrivé, mais au nom de jeune fille de l'épouse (qui n'était pas enregistré dans le PMS). L'Agent s'excuse pour le délai, va chercher le colis dans la "Luggage Room", et l'offre personnellement au client pour apaiser la situation.

MODULE 15 : Conclusion et Checklist

"Zéro Défaut" des Requêtes

15.1. La perfection dans la répétition

Les demandes courantes sont le socle sur lequel repose la réputation de l'hôtel. Traiter un taxi ou une consigne bagage avec la plus grande rigueur évite 90% des plaintes clients. C'est l'exécution parfaite de la routine qui permet au Concierge d'avoir l'esprit libre pour gérer les urgences.

15.2. Checklist "Zéro Défaut" de la Loge

- [] Ai-je **noté immédiatement** la demande du client (Restaurant, Taxi) sur mon outil pour ne pas l'oublier ?
- [] Ai-je **reformulé** l'heure et la date avec le client pour validation ?
- [] Ai-je remis une **confirmation écrite** (carte ou email) pour sécuriser l'information ?
- [] Ai-je **mandaté clairement** mes collègues (Chasseurs/Bagagistes) pour les tâches logistiques (sans crier dans le hall) ?
- [] Ai-je **assuré le suivi** (Rappeler le client pour dire "Le taxi est là" ou "Votre colis est monté en chambre") ?



Fin du Manuel de Formation

Document certifié conforme - Programme Opérations Standards

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