



RÉSOLUTION RAPIDE DES PROBLÈMES

Manuel de Formation Opérationnelle - Service
Conciergerie

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

Programme Hôtelier - Module Efficacité Opérationnelle - Édition Complète

Sommaire du Programme

MODULE 1	Introduction : Le temps, la ressource ultime du luxe
MODULE 2	La posture mentale face à l'imprévu (Sang-froid et proactivité)
MODULE 3	L'identification rapide de la source (Root Cause Analysis)
MODULE 4	L'Empowerment : L'autorité d'agir sans délai
MODULE 5	La communication d'urgence avec le client
MODULE 6	Résolution des incidents liés aux prestataires externes (Taxis, guides)
MODULE 7	Résolution des incidents liés aux services internes (Technique, F&B)
MODULE 8	Gestion des objets perdus ou oubliés (Lost & Found express)
MODULE 9	Urgences médicales et sécuritaires de premier niveau
MODULE 10	Le plan B (et plan C) : L'art de l'alternative immédiate
MODULE 11	La collaboration interdépartementale : Synergie face à la crise

MODULE 12	L'utilisation de la technologie pour une résolution express
MODULE 13	L'art du "Service Recovery" express : Compenser l'attente
MODULE 14	Cas Pratiques Opérationnels à l'Hôtel FAHO
MODULE 15	Conclusion et Checklist de Résolution Rapide

MODULE 1 : Introduction : Le temps, la ressource ultime du luxe

1.1. La promesse de l'immédiateté

Dans l'hôtellerie de luxe, le client n'achète pas seulement une chambre, il achète du temps. Lorsqu'un problème survient, ce n'est pas l'existence du problème qui génère l'insatisfaction majeure, c'est le **temps de latence** avant sa résolution. Une attente de 15 minutes pour un taxi peut ruiner une réunion d'affaires ; une clé qui ne fonctionne pas après un long vol devient une épreuve insupportable.

1.2. Le Concierge comme "Fixer"

La loge du Concierge est perçue par le client comme le centre de commandement de l'hôtel. Quelle que soit la nature du problème (technique, facturation, externe), le client s'adressera au Concierge. Le rôle du Concierge est d'être un "Fixer" : celui qui trouve une solution immédiatement, sans renvoyer le client vers un autre service.

MODULE 2 : La posture mentale face à l'imprévu (Sang-froid et proactivité)

2.1. L'attitude face à la crise

La vitesse de résolution dépend avant tout de l'état d'esprit de l'agent. La panique fige l'action. Le Concierge doit développer une résistance au stress qui lui permet d'agir de manière chirurgicale face à l'imprévu.

2.2. Les règles du sang-froid

- **Ne jamais s'affoler visiblement** : Si un client arrive en disant qu'il a perdu son passeport à 2h de son vol, le Concierge doit garder une expression faciale neutre et rassurante. La panique est contagieuse ; le calme l'est aussi.
- **Accepter le problème** : Ne pas perdre de temps à se dire "Ce n'est pas juste" ou "Ce n'est pas ma faute". Le problème est là, la seule chose qui compte est la solution.
- **Isoler la crise** : Si possible, asseoir le client ou le mettre à l'écart du flux principal du lobby pour pouvoir se concentrer exclusivement sur la résolution de son problème sans perturber les autres clients.

MODULE 3 : L'identification rapide de la source (Root Cause Analysis)

3.1. Ne pas soigner les symptômes, soigner la cause

Pour résoudre un problème rapidement, il faut comprendre exactement d'où il vient. Une mauvaise identification entraîne une perte de temps (ex: envoyer un technicien pour la TV alors que le problème est que la télécommande n'a plus de piles).

3.2. Le questionnement de précision

1. **Écouter les faits, écarter l'émotion** : Le client dira "Rien ne marche dans cette chambre !". Le Concierge doit recentrer : *"Je comprends votre frustration Monsieur. Qu'est-ce qui ne fonctionne pas exactement ?"*
2. **Poser des questions fermées** : Face à l'urgence, évitez les questions trop ouvertes. *"Est-ce la climatisation ou la télévision ?"*, *"Le taxi devait-il vous emmener à l'aéroport ou en centre-ville ?"*
3. **Vérifier l'évidence** : Avant de lancer une grande procédure, vérifiez les éléments simples (la carte est-elle démagnétisée ? l'adresse du restaurant a-t-elle été bien comprise ?).

MODULE 4 : L'Empowerment :

L'autorité d'agir sans délai

4.1. Court-circuiter la bureaucratie

L'ennemi de la résolution rapide est la chaîne de validation. Si un Concierge doit appeler son Chef, qui doit appeler le Directeur Hébergement, qui doit appeler le Directeur Général pour offrir un simple café afin de faire patienter un client, l'hôtel a échoué.

4.2. Agir d'abord, justifier ensuite

Règle de l'Empowerment :

Le Concierge est autorisé (et encouragé) à prendre des décisions engageant les finances de l'hôtel jusqu'à un certain seuil (souvent 500 à 1000 MAD) pour résoudre un problème urgent.

- Offrir le petit-déjeuner.
- Prendre à la charge de la loge un transport externe.
- Remplacer immédiatement un article perdu ou endommagé de faible valeur.

La rapidité de l'action impressionne le client. Le rapport à la Direction se fait une fois la crise écartée.

MODULE 5 : La communication

d'urgence avec le client

5.1. Rassurer par le vocabulaire

Pendant que le problème se résout en coulisses, le client doit être tenu informé. Le silence génère de l'anxiété.

5.2. Les phrases clés de la rassurance

Ce qu'il ne faut PAS dire	Ce qu'il FAUT dire (Action)
"Je ne sais pas où est votre chauffeur."	"Je contacte immédiatement la compagnie pour localiser le véhicule. Je vous donne une réponse dans 2 minutes."
"Il va falloir attendre le technicien."	"Notre chef de la maintenance est déjà en route vers votre chambre. En attendant, puis-je vous offrir un rafraîchissement ?"
"C'est un problème avec l'ordinateur."	"Laissez-moi m'occuper de cela manuellement pour vous faire gagner du temps."

MODULE 6 : Résolution des incidents liés aux prestataires externes

6.1. Assumer la responsabilité du réseau

Si la loge a commandé un guide, un restaurant ou un taxi et qu'il y a un problème, le Concierge ne doit jamais rejeter la faute sur le prestataire face au client. L'hôtel assume.

6.2. Procédure d'urgence externe

1. **Taxi/VTC en retard** : Ne pas attendre plus de 5 minutes. Si le prestataire ne répond pas, le Concierge **utilise la voiture de courtoisie de l'hôtel** ou réquisitionne un taxi dans la rue en payant immédiatement la course.
2. **Restaurant fermé ou erreur de réservation** : Le Concierge appelle un contact personnel (un autre directeur de restaurant) pour exiger une table VIP de dernière minute, et prend en charge le transport du client vers ce nouveau lieu.

MODULE 7 : Résolution des incidents liés aux services internes

7.1. Le décroisonnement

Le client se fiche que le Room Service appartienne au F&B et la propreté au Housekeeping. Il s'adresse au Concierge. Ce dernier agit comme un coordinateur central.

7.2. Action rapide en interne

- **Problème de bagages** : Si les bagages ne sont pas montés en chambre après 10 minutes, le Concierge ou le Bagagiste s'y rend personnellement. On n'attend pas de "retrouver celui qui a fait l'erreur".
- **Problème technique (Climatisation, fuite)** : Si l'intervention dépasse 15 minutes, le Concierge doit coordonner avec la Réception un changement de chambre immédiat (Room Move) plutôt que de laisser le client attendre dans l'inconfort.

MODULE 8 : Gestion des objets perdus ou oubliés (Lost & Found express)

8.1. L'urgence émotionnelle

Perdre un objet (téléphone, passeport, doudou d'un enfant) est une source de stress majeur. La rapidité d'exécution de la loge est vitale.

8.2. Le processus d'investigation express

- **Interrogation immédiate** : Demander au client de retracer ses 3 dernières heures (taxi, restaurant, chambre).
- **Mobilisation** : Contacter immédiatement la sécurité pour visionner les caméras, le Housekeeping pour fouiller la chambre, et le voiturier pour contacter les compagnies de taxi.
- **Si objet perdu à l'extérieur** : Le Concierge prend en charge les démarches (appeler la police, les restaurants de la ville) pendant que le client se repose. Si c'est un passeport, le Concierge prépare immédiatement l'itinéraire et les contacts pour l'Ambassade ou le Consulat.

MODULE 9 : Urgences médicales et sécuritaires de premier niveau

9.1. La primauté absolue de la sécurité

Lorsqu'un client est blessé ou malade, la résolution rapide est une question de santé publique, et de responsabilité légale de l'hôtel.

9.2. Les réflexes d'urgence

1. **Alerter** : Appeler immédiatement la sécurité interne et/ou le médecin de garde de l'hôtel. Ne jouez pas au docteur.
2. **Protéger** : Éloigner les curieux, préserver l'intimité du client blessé ou malade (paravents, redirection du trafic du lobby).
3. **Assister** : Préparer le passage pour les secours (ascenseur bloqué par un bagagiste pour les pompiers). Aider la famille du client (les rassurer, leur offrir un espace privé).

MODULE 10 : Le plan B (et plan C) :

L'art de l'alternative immédiate

10.1. Ne jamais être pris au dépourvu

Un Concierge d'élite a toujours un coup d'avance. Lorsqu'il réserve une prestation, il a déjà en tête ce qu'il fera si cette prestation annule.

10.2. Construire ses "Backups"

- **L'excursion est annulée (météo) :** Le Plan B est la privatisation immédiate du Spa ou l'organisation d'une masterclass de cuisine avec le Chef.
- **Le vol du client est annulé :** Le Concierge ne se contente pas de l'annoncer. Il l'annonce **avec** la solution : *"Votre vol est annulé, mais j'ai pris la liberté de vous pré-réserver une place sur le train à grande vitesse de 14h, et nous avons gardé votre chambre disponible jusqu'à votre départ."*

MODULE 11 : La collaboration interdépartementale : Synergie face à la crise

11.1. L'ennemi : Le travail en Silo

La phrase "Ce n'est pas mon département" doit être éradiquée. Face à un problème grave, c'est tout l'hôtel qui doit se mobiliser autour de la loge.

11.2. L'escalade intelligente

Le Concierge doit savoir quand demander de l'aide. S'il doit chercher un passeport perdu, il délègue l'accueil du bureau au bagagiste ou au réceptionniste. S'il doit compenser un client furieux, il implique le Duty Manager pour montrer au client que la Direction prend le sujet au sérieux. La solidarité accélère la résolution.

MODULE 12 : L'utilisation de la technologie pour une résolution express

12.1. Les outils du Concierge moderne

La technologie permet de gagner de précieuses minutes dans la résolution d'un problème.

12.2. L'arsenal digital

- **Le PMS (Opera/Fidelio)** : Pour vérifier instantanément le statut d'une chambre ou retrouver une facture sans faire attendre le client.
- **Les Radios (Talkies-walkies)** : Canal d'urgence "Code Rouge" pour alerter la sécurité, la maintenance ou le nettoyage en moins de 5 secondes.
- **WhatsApp Business / SMS** : Permet au Concierge d'envoyer des mises à jour rapides au client sans l'obliger à rester au téléphone ou au desk (*"M. Dupont, le technicien a terminé, votre climatisation fonctionne parfaitement."*).

MODULE 13 : L'art du "Service Recovery" express : Compenser l'attente

13.1. Transformer l'attente en expérience

Si la résolution du problème nécessite inévitablement du temps (ex: attendre qu'un nouveau véhicule arrive), l'objectif du Concierge est de rendre ce temps d'attente "invisible" ou agréable.

13.2. Les techniques de compensation du temps

- **Le "Lobby Treat"** : Inviter le client à s'asseoir au bar et lui offrir un verre ou un café. Le temps passe plus vite lorsqu'on consomme.
- **L'accompagnement VIP** : Si la chambre n'est pas prête, proposer une visite guidée exclusive de l'hôtel ou offrir l'accès immédiat aux installations du Spa.
- **L'attention en chambre** : Une fois le problème résolu, faire envoyer une petite carte manuscrite avec une attention (chocolats, fruits) pour clôturer positivement l'incident.

MODULE 14 : Cas Pratiques

Opérationnels à l'Hôtel FAHO

Cas N°1 : La voiture introuvable

Contexte (Hôtel FAHO) : Un couple très VIP est en retard pour un dîner officiel. Le VTC qu'ils ont réservé (sans passer par la loge) est injoignable et n'est pas devant l'hôtel.

La résolution rapide :

Le Concierge ne dit pas "Vous auriez dû passer par nous". Il analyse l'urgence : le client a 5 minutes. Le Concierge fait avancer immédiatement la voiture de direction de l'hôtel (House Car), ouvre la porte au couple, et demande au chauffeur de l'hôtel de les déposer gracieusement à leur adresse. Le problème est résolu en 30 secondes. L'hôtel gagne un client fidèle à vie.

Cas N°2 : La valise égarée à l'aéroport

Contexte : Un client arrive à l'hôtel, furieux : la compagnie aérienne a perdu sa valise contenant son costume pour une conférence le lendemain matin.

La résolution rapide :

Le Concierge isole le problème. Il récupère le numéro de dossier de la compagnie aérienne et décharge le client de tout appel téléphonique. Pendant qu'il appelle l'aéroport, il fait livrer par la gouvernante un "Kit de survie" de courtoisie (produits de toilette haut de gamme). Ensuite, il appelle une boutique partenaire de prêt-à-porter pour privatiser un essayage de costume tôt le

lendemain matin au cas où la valise n'arriverait pas. Il a ainsi mis en place le "Plan A" (retrouver la valise) et le "Plan B" (nouveau costume).

MODULE 15 : Conclusion et Checklist de Résolution Rapide

15.1. La signature d'un grand Concierge

Un Concierge ordinaire explique pourquoi il y a un problème. Un Concierge d'excellence (Clefs d'Or) fait disparaître le problème avant même que le client n'ait eu le temps de paniquer. La rapidité d'exécution, l'empowerment et l'anticipation (Plan B) sont les piliers de la résolution des problèmes.

15.2. Checklist "Résolution Express"

- [] Ai-je gardé mon **sang-froid** face à la panique ou la colère du client ?
- [] Ai-je isolé la **cause réelle** du problème via un questionnaire précis ?
- [] Ai-je mis en œuvre mon pouvoir de décision (**Empowerment**) sans perte de temps ?
- [] Ai-je activé mon **Plan B** (ou Plan C) immédiatement ?
- [] Ai-je **communiqué** la résolution au client et compensé son temps d'attente ?



Fin du Manuel de Formation

Document certifié conforme - Programme Efficacité Opérationnelle

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