



TRAVAIL AVEC LES AUTRES SERVICES

Manuel de Formation Opérationnelle - Service
Conciergerie

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

Programme Hôtelier - Module Synergie Interdépartementale - Édition Complète

Sommaire du Programme

MODULE 1	Introduction : La Conciergerie, le hub central de l'hôtel
MODULE 2	La communication interdépartementale : Les fondements
MODULE 3	Synergie avec la Réception (Front Office)
MODULE 4	Synergie avec le Housekeeping (Gouvernance)
MODULE 5	Synergie avec la Restauration (F&B / Room Service)
MODULE 6	Synergie avec le Service de Sécurité
MODULE 7	Synergie avec le Service Technique (Maintenance)
MODULE 8	Synergie avec le Spa et le service Bien-être
MODULE 9	Synergie avec le service Ventes et Événements (Banqueting)
MODULE 10	L'utilisation des outils communs (PMS, Glitch, Radios)
MODULE 11	La gestion des conflits interdépartementaux
MODULE 12	Le Briefing (Shift Handover) et la passation d'informations
MODULE 13	Briser les silos : Construire une culture d'entraide
MODULE 14	Cas Pratiques Opérationnels à l'Hôtel FAHO

MODULE 15 Conclusion et Grille d'évaluation "Team Player"

MODULE 1 : Introduction : La Conciergerie, le hub central de l'hôtel

1.1. L'illusion du "One-Man Show"

Bien que le Concierge soit souvent considéré comme le visage de l'excellence et le magicien capable de réaliser tous les souhaits du client, il ne peut absolument rien accomplir seul. Une demande de Dîner Romantique nécessite la cuisine, une demande de surprise en chambre nécessite la Gouvernante. Le Concierge est le **chef d'orchestre**, mais l'hôtel est la symphonie.

1.2. Le concept de "Client Interne"

Dans un Palace, chaque département doit considérer les autres départements comme ses "clients internes". Si la loge du Concierge traite mal le service d'étage, le service d'étage ne fera pas l'effort supplémentaire nécessaire pour satisfaire la demande VIP de la loge. Le respect mutuel est le moteur de l'hôtellerie de luxe.

MODULE 2 : La communication

interdépartementale : Les fondements

2.1. Clarté, Concision, Courtoisie

Le rythme d'un hôtel est effréné. La communication entre les services doit être dépourvue de toute ambiguïté pour éviter les erreurs dramatiques (ex: se tromper de numéro de chambre pour une surprise VIP).

2.2. Les trois règles d'or

- **La trace écrite** : Une parole s'envole. Toute demande spéciale (changement de chambre, régime alimentaire, livraison) doit être saisie dans le PMS (Opera/Fidelio) ou envoyée par email aux chefs de service.
- **Le délai de courtoisie** : Ne demandez pas l'impossible à vos collègues à la dernière minute si vous le saviez depuis 2 heures. L'anticipation protège vos équipes.
- **La reconnaissance (Le "Merci")** : Le Concierge récolte souvent les louanges du client. Il est de son devoir de transmettre ces remerciements aux équipes de l'ombre (femmes de chambre, plongeurs, cuisiniers) qui ont rendu l'exploit possible.

MODULE 3 : Synergie avec la Réception (Front Office)

3.1. Les deux moitiés d'un même cerveau

La Réception et la Conciergerie partagent souvent le même espace (Le Desk). Ils doivent agir comme un seul homme face au client. Les informations doivent circuler en continu entre l'arrivée (Check-in) et le départ (Check-out).

3.2. Les points de collaboration critiques

1. **L'arrivée anticipée (Early Check-in)** : Si la chambre n'est pas prête, la Réception passe le relais au Concierge qui va proposer un programme au client (visite, spa, déjeuner) pour faire passer le temps de façon agréable.
2. **Le "Room Move" (Changement de chambre)** : Le Concierge et les bagagistes organisent le transfert des bagages de l'ancienne à la nouvelle chambre avec une précision militaire, pendant que le client est en excursion.
3. **La facturation finale** : Le Concierge doit s'assurer que toutes les prestations externes (transferts, excursions) sont bien postées sur le compte du client *avant* que la Réception ne procède au Check-out.

MODULE 4 : Synergie avec le Housekeeping (Gouvernance)

4.1. Les gardiens du confort

Le service Housekeeping (Gouvernance) travaille dans l'ombre, mais contrôle le sanctuaire du client : sa chambre. La relation entre le Concierge et la Gouvernante Générale doit être excellente.

4.2. Motifs de collaboration fréquents

Action du Concierge	Intervention du Housekeeping
Demande de "Setup VIP" romantique	Pétales de roses, préparation spéciale du bain, pliage des serviettes, nettoyage de dernière minute.
Besoins spécifiques du client	Oreillers ergonomiques, planche à repasser, lit supplémentaire pour enfant, berceau.
Objet perdu (Lost & Found)	Fouille de la chambre avec la Gouvernante pour retrouver l'objet perdu avant le départ du client.

MODULE 5 : Synergie avec la Restauration (F&B)

5.1. Nourrir le client interne et externe

Le service F&B (Food & Beverage) inclut les restaurants, le bar, le Room Service et les banquets. Le Concierge est le premier vendeur de ces espaces.

5.2. Transmission des exigences culinaires

Alerte Allergies :

C'est souvent au Concierge que le client confie ses allergies ou restrictions alimentaires (Vegan, Sans Gluten, Halal, Kashér) lorsqu'il organise son séjour. Le Concierge a l'**obligation absolue** de transmettre cette information au Chef Exécutif et au Directeur de la Restauration pour que l'hôtel s'adapte, sous peine de risques graves pour la santé du client.

Les Setup en chambre : Coordonner l'envoi d'un gâteau d'anniversaire à 20h pile, avec du Champagne glacé, nécessite un timing parfait avec le Room Service.

MODULE 6 : Synergie avec le Service de Sécurité

6.1. Assurer la discrétion et la protection

Le Concierge traite souvent avec des personnalités (Célébrités, Politiques, Royautés). La sécurité est primordiale.

6.2. Protocoles conjoints

- **L'arrivée confidentielle** : Coordonner avec la sécurité pour faire entrer une célébrité par une porte dérobée ou par le parking souterrain, loin des paparazzis.
- **Gestion des clients difficiles** : Si un client externe (ou interne) devient agressif ou menaçant au bureau de la conciergerie, le Concierge doit avoir un code visuel ou un bouton d'urgence pour appeler discrètement les agents de sécurité.
- **Urgences médicales** : En cas de malaise d'un client, le Concierge prévient la sécurité qui libère les accès pour les ambulanciers et gère la foule.

MODULE 7 : Synergie avec le Service Technique (Maintenance)

7.1. Gérer l'insatisfaction technique

Rien ne frustre plus un client de luxe qu'une climatisation en panne, une douche qui fuit ou une télévision muette. Le Concierge est souvent le premier informé de ces "glitches".

7.2. L'escalade d'urgence

1. **Le filtrage** : Le Concierge s'assure d'abord que le problème nécessite un technicien (ex: vérifier que le client a bien inséré sa carte pour allumer la lumière).
2. **L'intervention invisible** : Le Concierge coordonne avec la maintenance pour que la réparation se fasse *pendant que le client est en excursion* ou au restaurant.
3. **La vérification** : Le Concierge ou le Duty Manager doit aller vérifier la chambre une fois la réparation terminée, avant le retour du client.

MODULE 8 : Synergie avec le Spa et le Bien-être

8.1. Optimiser les plannings

Le Spa est un centre de profit majeur de l'hôtel. Le Concierge a le pouvoir de remplir les heures creuses du Spa en proposant habilement des soins aux clients.

8.2. Collaboration active

- **Le Fast-Track Détente** : Le Concierge remarque un client fatigué par son voyage. Il appelle le Spa : *"J'ai un client VIP très fatigué. Avez-vous une cabine de libre dans les 15 minutes pour un massage relaxant ?"*
- **Connaissance produit** : Le personnel du Spa doit régulièrement former les Concierges sur les nouveaux soins et produits, pour que le Concierge utilise le bon argumentaire de vente ("Storytelling").

MODULE 9 : Synergie avec les Ventes et Banquets (Sales & Events)

9.1. Les capteurs d'opportunités

Le Concierge est le premier à entendre un client dire : "L'année prochaine, j'aimerais organiser le mariage de ma fille ici" ou "Je cherche une salle pour réunir mes 30 collaborateurs demain".

9.2. Le relais commercial

Le Concierge ne signe pas les contrats de banquet, mais il crée le "Lead" (l'opportunité). Il doit immédiatement introduire le client au Directeur Commercial ou au Responsable Banqueting de l'hôtel, en faisant les présentations physiquement dans le lobby.

MODULE 10 : Les outils de communication interne (PMS, Glitch, Radios)

10.1. La technologie au service de l'équipe

Dans un établissement de 200 chambres, on ne peut pas se fier à la mémoire humaine. L'outil informatique est la colonne vertébrale de l'hôtel.

10.2. L'écosystème de l'information

- **Le PMS (Opera / Fidelio)** : Le Concierge doit lire et ajouter des "Traces" (notes) sur le profil du client (ex: "Aime le journal Le Monde le matin", "Allergique aux plumes").
- **Le Glitch Report** : En cas de plainte, le Concierge doit la consigner dans le système central pour que tous les autres départements soient au courant et fassent preuve d'une attention redoublée envers ce client.
- **La Radio (Talkie-Walkie)** : Utilisation d'un code de conduite strict (silence, concision). Ne jamais utiliser de noms de clients sur la radio ouverte, utiliser le numéro de chambre pour la discrétion.

MODULE 11 : La gestion des conflits interdépartementaux

11.1. L'inévitable friction

Sous la pression, le Concierge peut exiger l'impossible du Room Service, qui peut être débordé et refuser. Les tensions internes existent.

11.2. Le protocole de paix

Règle de Fer : Le client ne doit JAMAIS voir ou entendre une dispute entre employés.

1. Si un conflit survient, il se règle dans le "Back Office" (coulisses), jamais dans le lobby.
2. Focus sur la solution, pas sur le coupable. *"Comment on sort ce gâteau en 5 minutes ?"* plutôt que *"Qui a oublié la commande ?"*.
3. Régler les comptes **après** le départ du client, entre chefs de service, avec objectivité.

MODULE 12 : Le Briefing (Shift Handover) et la transmission d'informations

12.1. Le relais de l'information

L'hôtellerie fonctionne 24h/24. Un client qui confie une tâche à 14h au Concierge du matin s'attend à ce que le Concierge du soir soit parfaitement au courant à 20h.

12.2. L'art du "Handover"

- **Le Logbook (Cahier de consignes)** : Doit être rempli minutieusement.
- **Le Shift Briefing** : Avant la prise de poste, l'équipe montante et l'équipe descendante se croisent pendant 15 minutes. Ils passent en revue : les VIP in-house, les plaintes en cours, les demandes spécifiques non résolues, et les urgences. C'est le moment le plus important de la journée.

MODULE 13 : Briser les silos :

Construire une culture d'entraide

13.1. La fin du "Ce n'est pas mon travail"

Dans l'hôtellerie de luxe moderne, la flexibilité est de mise. L'employé "star" n'est pas celui qui reste derrière son comptoir, mais celui qui aide ses collègues.

13.2. L'esprit "Cross-Training"

Un bon Concierge sait comment faire un Check-in de base sur le système de la réception si ses collègues sont débordés. Il n'hésite pas à aider les bagagistes à porter des valises en cas d'affluence soudaine d'un groupe. L'entraide physique crée le respect mutuel entre les départements.

MODULE 14 : Cas Pratiques

Opérationnels à l'Hôtel FAHO

Cas N°1 : La demande en mariage

Contexte (Hôtel FAHO) : Un client demande au Concierge d'organiser une demande en mariage dans sa chambre pendant le dîner.

La Synergie :

1. Le Concierge prévient la **Réception** pour bloquer l'accès à la chambre et faire patienter le client au bar avec une coupe de champagne offerte.
2. Le Concierge mobilise le **Housekeeping** pour décorer la chambre (pétales, bain moussant).
3. Il coordonne avec le **F&B (Room Service)** pour faire monter un dîner gastronomique et cacher la bague sous une cloche en argent. Toute l'équipe FAHO réalise un exploit chronométré.

Cas N°2 : Le VIP malade

Contexte : Un client fait une grave intoxication alimentaire en pleine nuit.

La Synergie :

1. Le Concierge de nuit appelle la **Sécurité** et le médecin de garde.
2. Il demande au **Housekeeping** de venir immédiatement refaire le lit et nettoyer la chambre pour le confort du client.
3. Le lendemain matin, il informe le **F&B** pour préparer un menu "Régime léger / Bouillon" sans que le client n'ait à l'expliquer au restaurant.

MODULE 15 : Conclusion et Grille d'évaluation "Team Player"

15.1. L'harmonie hôtelière

Le succès d'un Concierge se mesure autant à l'admiration de ses clients qu'au respect de ses collègues. Sans l'appui indéfectible des femmes de chambre, des techniciens, des cuisiniers et des réceptionnistes, le Concierge n'est qu'une voix sans pouvoir.

15.2. Checklist "Excellence Interdépartementale"

- [] Ai-je consigné toutes les requêtes spéciales dans le **PMS** pour alerter les autres services ?
- [] Ai-je transmis les **allergies et restrictions** au service F&B de façon claire ?
- [] Ai-je remercié publiquement ou par note mes collègues d'un autre service après la réalisation d'une tâche complexe ?
- [] Ai-je évité tout conflit verbal avec un collègue devant un client ?
- [] Ai-je réalisé un "Handover" complet et écrit pour l'équipe de relève de la Conciergerie ?



Fin du Manuel de Formation

Document certifié conforme - Programme Synergie Interdépartementale

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