



# GESTION DES PRIORITÉS

---

Manuel de Formation Opérationnelle - Service  
Conciergerie

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

Programme Hôtelier - Module Efficacité & Time Management - Édition Complète

# Sommaire du Programme

---

|                  |                                                                 |
|------------------|-----------------------------------------------------------------|
| <b>MODULE 1</b>  | Introduction : Le mythe du Concierge "Pieuvre"                  |
| <b>MODULE 2</b>  | La Matrice d'Eisenhower appliquée à la Conciergerie             |
| <b>MODULE 3</b>  | Le triage omnicanal : Face-à-face, Téléphone, Email             |
| <b>MODULE 4</b>  | La règle des 2 minutes (Méthode GTD)                            |
| <b>MODULE 5</b>  | Hiérarchisation des profils clients (VIP, In-house, Externes)   |
| <b>MODULE 6</b>  | Multitasking vs. Single-tasking : Ce que dit la science         |
| <b>MODULE 7</b>  | L'art de déléguer efficacement sans perdre le contrôle          |
| <b>MODULE 8</b>  | Gérer l'attente : Faire patienter un client avec élégance       |
| <b>MODULE 9</b>  | Les "Time-Wasters" (Chronophages) au desk et comment les éviter |
| <b>MODULE 10</b> | Outils d'organisation : PMS, Logbook, Traces et Tickler Files   |
| <b>MODULE 11</b> | La préparation du Shift (Le calme avant la tempête)             |
| <b>MODULE 12</b> | Le suivi (Follow-up) : Ne jamais perdre une tâche de vue        |
| <b>MODULE 13</b> | Charge mentale et gestion du stress en période de "Rush"        |

**MODULE 14**      Cas Pratiques Opérationnels à l'Hôtel FAHO

**MODULE 15**      Conclusion et Checklist du Time Management

# MODULE 1 : Introduction : Le mythe du Concierge "Pieuvre"

---

## 1.1. L'illusion du contrôle absolu

Le grand public imagine souvent le Concierge d'un palace comme un être doté de huit bras, capable de parler au téléphone, de rédiger un email, de sourire à un client et de héler un taxi simultanément. C'est un mythe dangereux. Dans la réalité, la tentative de tout faire en même temps mène irrémédiablement à l'erreur (un nom mal orthographié, une date inversée).

## 1.2. Devenir un "Triagiste" d'élite

La véritable compétence d'un Concierge n'est pas de tout faire en même temps, mais de savoir exactement **quoi faire en premier**. Comme aux urgences d'un hôpital, le Concierge doit évaluer la gravité et l'importance de chaque demande pour affecter son énergie là où elle est la plus vitale. C'est l'essence même de la gestion des priorités.

# MODULE 2 : La Matrice d'Eisenhower appliquée à la Conciergerie

---

## 2.1. Distinguer l'Urgent de l'Important

Toutes les tâches qui atterrissent sur le bureau du Concierge n'ont pas la même valeur. La Matrice d'Eisenhower est l'outil fondamental pour les classer.

## 2.2. Les 4 Cadres de la Conciergerie

- **Cadran 1 (Urgent & Important) : À FAIRE IMMÉDIATEMENT.** *Exemples :* Une urgence médicale, un client VIP au desk qui rate son vol, une plainte majeure en face-à-face.
- **Cadran 2 (Important mais NON Urgent) : À PLANIFIER.** *Exemples :* Préparer l'itinéraire d'un client qui arrive demain, lire les mémos de la Direction, mettre à jour le carnet d'adresses.
- **Cadran 3 (Urgent mais NON Important) : À DÉLÉGUER.** *Exemples :* Le téléphone qui sonne pour une simple information (à passer au standard), un client qui demande ses bagages (à déléguer au bagagiste).
- **Cadran 4 (Ni Urgent ni Important) : À ÉLIMINER.** *Exemples :* Les discussions personnelles au desk, la navigation sans but sur internet.

# MODULE 3 : Le triage omnicanal :

## Face-à-face, Téléphone, Email

---

### 3.1. Le conflit des canaux

C'est le cauchemar quotidien : vous avez un client devant vous, le téléphone sonne, et une alerte email "Urgent" apparaît sur votre écran. Comment réagir ?

### 3.2. La règle de hiérarchie des canaux

1. **Le Face-à-Face prime toujours** : Le client physiquement présent devant votre desk est la priorité absolue. Il a fait l'effort de se déplacer.
2. **Le Téléphone (2ème position)** : Si le téléphone sonne alors que vous avez un client devant vous, décrochez, excusez-vous brièvement auprès du client présent, et mettez l'appelant en attente avec courtoisie : *"Conciergerie, bonjour. Je suis avec un client, puis-je vous mettre en attente quelques instants ou vous rappeler ?"*
3. **L'Email / Message (3ème position)** : Les emails sont traités entre deux clients physiques ou appels. Ils ne doivent jamais interrompre une interaction en direct.

# MODULE 4 : La règle des 2 minutes

## (Méthode GTD)

---

### 4.1. Ne pas encombrer sa mémoire de travail

Le bureau d'un Concierge peut rapidement se transformer en un champ de post-its. Chaque petite tâche non réalisée prend de l'espace mental (la charge cognitive) et génère du stress.

### 4.2. Application de la Règle des 2 Minutes

**La Loi de David Allen (Getting Things Done) :**

*"Si une tâche prend moins de deux minutes à accomplir, faites-la immédiatement. Ne la notez pas, ne la reportez pas."*

- Exemple : Un client demande qu'on lui imprime sa carte d'embarquement. Cela prend 45 secondes. Faites-le tout de suite.
- Exemple : Confirmer un restaurant rapide par téléphone. Faites-le tout de suite.
- En revanche, si un client demande la création d'un itinéraire de 3 jours dans le désert (prendra 30 minutes), notez-le et planifiez-le.

# MODULE 5 : Hiérarchisation des profils clients (VIP, In-house, Externes)

## 5.1. L'égalité n'est pas l'équité

Dans l'hôtellerie de luxe, le service est exceptionnel pour tous, mais les délais d'exécution varient en fonction du profil du client. Le Concierge doit savoir pour qui il travaille en priorité.

## 5.2. L'ordre de priorité client

| Ordre             | Typologie de Client                                        | Règle de traitement                                                                    |
|-------------------|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Priorité 1</b> | Clients VIP, Membres du programme de fidélité Élite.       | Traitement immédiat, arrêt des tâches de fond. L'erreur n'est pas permise.             |
| <b>Priorité 2</b> | Clients "In-house" (séjournant actuellement à l'hôtel).    | Le cœur du métier. Traitement rapide, dans l'ordre de la demande.                      |
| <b>Priorité 3</b> | Clients "Pre-arrival" (arrivant dans les prochains jours). | À traiter lors des moments de calme au desk. L'anticipation permet d'éviter l'urgence. |

| Ordre             | Typologie de Client                                  | Règle de traitement                                                       |
|-------------------|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| <b>Priorité 4</b> | Clients externes (non résidents demandant une info). | Politesse absolue, mais ils passent après les clients payants de l'hôtel. |

# MODULE 6 : Multitasking vs. Single-tasking : Ce que dit la science

---

## 6.1. Le danger du Multitasking

Les neurosciences ont prouvé que le cerveau humain ne peut pas faire deux tâches complexes simultanément. Le "Multitasking" n'est qu'un zapping très rapide entre plusieurs tâches, ce qui augmente le risque d'erreur de 50% et la fatigue mentale.

## 6.2. La méthode du "Single-Tasking" séquencé

Pour être rapide, il faut faire une chose à la fois, jusqu'au bout (ou jusqu'à l'étape d'attente).

- Si vous réservez un vol, ne répondez pas à un email à moitié. Finissez le vol.
- **Fermer la boucle** : Une tâche est considérée comme "finie" uniquement lorsque la confirmation est reçue et notée. Ne laissez pas de dossiers "ouverts" mentalement.

# MODULE 7 : L'art de déléguer efficacement sans perdre le contrôle

---

## 7.1. Déléguer n'est pas se débarrasser

Le Concierge travaille avec des bagagistes, des voituriers, des grooms et des coursiers. S'il essaie de livrer lui-même un colis en chambre alors que le lobby est plein, il fait une erreur de gestion des priorités.

## 7.2. Les 4 étapes de la délégation

1. **Choisir la bonne personne** : Le voiturier gère les voitures, le bagagiste les colis.
2. **Être clair et précis** : Ne dites pas *"Monte ça au 412"*. Dites *"Apporte ce pli urgent à M. Dubois au 412, remets-le-lui en main propre, et confirme-moi par radio quand c'est fait."*
3. **Le suivi (Follow-up)** : La responsabilité finale reste celle du Concierge. Si le bagagiste oublie, c'est le Concierge qui s'excusera. Vous devez toujours vérifier que l'action déléguée a été exécutée.

# MODULE 8 : Gérer l'attente : Faire patienter un client avec élégance

---

## 8.1. L'attente psychologique vs. L'attente réelle

10 minutes d'attente sans explication semblent durer 30 minutes. 10 minutes d'attente avec un café et une explication claire semblent durer 3 minutes. Le Concierge gère la perception du temps.

## 8.2. Les techniques de temporisation

- **Acknowledge (Accuser réception)** : Si un client attend au desk pendant que vous êtes au téléphone, faites-lui un signe de tête, un contact visuel et un sourire. Il sait qu'il a été "vu".
- **Donner un délai précis** : *"Monsieur, je dois vérifier ce point complexe. Cela va me prendre 10 minutes. Puis-je vous inviter à vous installer dans les fauteuils du lobby ? Je viendrai vous trouver dès que j'ai la réponse."*
- **Ne jamais ignorer** : Le pire ennemi du luxe est l'ignorance. Un client ne tolérera jamais d'attendre dans le vide.

# **MODULE 9 : Les "Time-Wasters" (Chronophages) au desk et comment les éviter**

---

## **9.1. Protéger son temps**

La loge du Concierge est un aimant. Si vous ne protégez pas votre temps, les autres le voleront.

## 9.2. Les voleurs de temps classiques

- **Le collègue bavard** : Un employé d'un autre service qui vient s'appuyer sur le desk pour discuter. *Action : Se lever, rester professionnel mais court, signifier que vous avez des suivis urgents à faire.*
- **Le client "narrateur"** : Le client adorable qui raconte sa vie de A à Z pendant qu'une file d'attente se forme derrière lui. *Action : Utiliser le "Wrap-up" poli. "Monsieur, votre histoire est fascinante. Je vais m'assurer que votre table est parfaite ce soir. Je dois malheureusement m'occuper du client derrière vous, mais j'ai hâte d'avoir vos retours demain matin !"*
- **Le désordre physique** : Chercher un stylo ou un formulaire pendant 3 minutes devant un client détruit votre aura d'efficacité. *Clean Desk Policy obligatoire.*

# MODULE 10 : Outils d'organisation :

## PMS, Logbook, Traces et Tickler Files

---

### 10.1. Votre cerveau est fait pour créer, pas pour stocker

Si vous comptez sur votre mémoire, vous ferez des erreurs. Les outils sont vos disques durs externes.

### 10.2. L'arsenal organisationnel

- **Le PMS (Opera, Fidelio) :** Pour les "Traces". Tout ce qui concerne une réservation ou une chambre doit être dans le système pour être vu par tous.
- **Le Logbook (Cahier de transmission) :** Le document sacré de la loge. Tout ce qui est "en cours" (Pending) doit y être inscrit pour le collègue du shift suivant.
- **Le Tickler File (Dossier d'échéances) :** Un système de chemises numérotées par jour (1 à 31). Si un client demande aujourd'hui une réservation pour le 15 du mois, la demande est glissée dans la chemise "15" (ou gérée numériquement via calendrier).

# MODULE 11 : La préparation du Shift

## (Le calme avant la tempête)

---

### 11.1. L'importance des 30 premières minutes

La manière dont un Concierge commence sa journée (son "Shift") détermine son efficacité pour les 8 heures suivantes.

### 11.2. La routine de prise de poste

1. **Lecture du Logbook** : Prendre connaissance de tout ce qui s'est passé la veille ou pendant la nuit. Identifier les urgences laissées par l'équipe précédente.
2. **Revue des VIPs** : Qui arrive aujourd'hui ? Qui est en maison ? Vérifier que tous les transferts et accueils sont verrouillés.
3. **Mise en place physique** : Vérifier les stocks de plans de ville, de stylos, le fonctionnement des terminaux, et l'ordre général du desk. L'espace physique doit être prêt pour le combat.

# MODULE 12 : Le suivi (Follow-up) : Ne jamais perdre une tâche de vue

---

## 12.1. La confiance n'exclut pas le contrôle

Une demande n'est pas résolue simplement parce que vous avez envoyé un email. Elle est résolue quand la confirmation est obtenue.

## 12.2. La méthode du "Pending"

Créez deux zones de travail claires (physiques ou numériques) :

- **Zone "Action"** : Les choses à faire maintenant.
- **Zone "En attente (Pending)"** : Les choses pour lesquelles vous attendez une réponse (ex: le retour d'un restaurant, la confirmation d'un taxi). Révissez cette zone toutes les 2 heures pour faire des relances. Ne laissez jamais une tâche "mourir" en zone d'attente.

# MODULE 13 : Charge mentale et gestion du stress en période de "Rush"

---

## 13.1. Le "Rush" (Coup de feu)

À 18h00, tout le monde descend dans le lobby pour demander des recommandations de dîner, des taxis, des informations. Le niveau de stress monte.

## 13.2. Survivre à la tempête

- **Respirer** : C'est physiologique. Une respiration profonde ralentit le rythme cardiaque et redonne accès au cortex préfrontal (la réflexion logique).
- **Micro-pauses** : Entre deux clients difficiles, prenez 10 secondes pour ranger un papier ou boire une gorgée d'eau. Ce petit "Reset" est vital.
- **Travailler en binôme** : Si vous êtes deux au desk, l'un gère le flux "rapide" (infos courtes, plans de ville), l'autre gère les dossiers "complexes" (réservations, plaintes).

# MODULE 14 : Cas Pratiques

## Opérationnels à l'Hôtel FAHO

---

### Cas N°1 : Le croisement des priorités

**Contexte (Hôtel FAHO) :** Vous êtes seul au desk. Le téléphone sonne (c'est la chambre de la Suite Royale). Au même moment, un client "standard" se présente devant vous pour demander un plan, et un bagagiste vient vous dire que la voiture VIP est arrivée.

**Résolution :**

1. Vous faites un grand sourire au client devant vous et lui dites "Un instant s'il vous plaît Monsieur." (Règle du face-à-face accusé de réception).
2. Vous décrochez le téléphone : "Suite Royale, bonjour. Je suis avec un client, je vous rappelle dans 2 minutes précises." (VIP prioritaire mais canal téléphonique secondaire).
3. Vous faites un signe de tête au bagagiste (Délégation confirmée).
4. Vous donnez le plan au client devant vous en 30 secondes (Règle des 2 minutes).
5. Vous rappelez la Suite Royale.

### Cas N°2 : Le dossier complexe

**Contexte :** Un client vous demande de lui organiser un voyage de 4 jours dans l'Atlas avec hélicoptère, hôtels et guides.

**Résolution :**

Vous ne le faites **pas** au desk principal pendant le rush. Vous prenez les détails clés, informez le client que c'est un travail sur-mesure qui prendra 2 heures, et vous le planifiez dans le **Cadran 2 d'Eisenhower** (Important mais non urgent immédiat). Vous vous isolez en Back-Office pendant une période calme pour l'exécuter de A à Z (Single-tasking).

# MODULE 15 : Conclusion et Checklist du Time Management

---

## 15.1. L'organisation, fondation du talent

L'image du Concierge décontracté et souriant qui trouve toujours une solution n'est possible que si, en coulisses, son organisation est d'une rigidité militaire. Un Concierge désorganisé est un Concierge stressé, qui commettra des erreurs et perdra la confiance de ses clients.

## 15.2. Checklist "Gestion des Priorités"

- [ ] Ai-je appliqué la **Règle des 2 minutes** pour éliminer les petites tâches instantanément ?
- [ ] Ai-je privilégié le client en **face-à-face** par rapport au téléphone et aux emails ?
- [ ] Ai-je placé mes tâches dans la **Matrice d'Eisenhower** (Urgent vs Important) ?
- [ ] Ai-je consigné 100% de mes actions "en attente" dans le **Logbook ou le PMS** ?
- [ ] Ai-je **délégué** de manière claire tout ce qui pouvait l'être à mon équipe (voituriers, bagagistes) ?



## **Fin du Manuel de Formation**

Document certifié conforme - Programme Efficacité & Time Management

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