



SUIVI DES DEMANDES EN COURS

Manuel de Formation Opérationnelle - Service
Conciergerie

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

Programme Hôtelier - Module Organisation & Follow-up - Édition Complète

Sommaire du Programme

MODULE 1	Introduction : L'importance vitale du suivi (Follow-up)
MODULE 2	Le cycle de vie d'une requête : De la prise en charge à la clôture
MODULE 3	La méthode du "Pending" : Structurer son espace de travail
MODULE 4	L'utilisation du PMS (Opera/Fidelio) pour le suivi des traces
MODULE 5	Le Logbook (Cahier de consignes) : La bible de la loge
MODULE 6	La passation de consignes (Shift Handover)
MODULE 7	Le système des échéances (Tickler Files) pour le long terme
MODULE 8	Le suivi avec les prestataires externes (Agences, Transports)
MODULE 9	Le suivi interdépartemental (Housekeeping, F&B, Maintenance)
MODULE 10	La communication proactive avec le client
MODULE 11	Gérer les retards et les imprévus dans les demandes en cours

- MODULE 12** L'escalade (Escalation) : Quand et comment impliquer la hiérarchie
- MODULE 13** Clôturer une demande : Le "Double-Check" final
- MODULE 14** Cas Pratiques Opérationnels à l'Hôtel FAHO
- MODULE 15** Conclusion et Grille d'évaluation "Suivi & Excellence"

MODULE 1 : Introduction :

L'importance vitale du suivi (Follow-up)

1.1. Agir n'est pas finaliser

La plus grande erreur en conciergerie est de penser qu'une tâche est terminée simplement parce qu'une action a été initiée. Envoyer un email à un restaurant pour réserver une table n'est **pas** une réservation. C'est une tentative. Une demande n'est clôturée que lorsque la confirmation est reçue et que le client en a été informé.

1.2. Le Follow-up comme signature du luxe

Dans l'hôtellerie de luxe, le client délègue sa charge mentale au Concierge. Il s'attend à ce que le Concierge n'oublie jamais rien. Le suivi rigoureux (Follow-up) est le filet de sécurité qui empêche toute demande de "passer à la trappe" lors des changements de quart (shifts) ou lors des périodes de forte affluence.

MODULE 2 : Le cycle de vie d'une requête : De la prise en charge à la clôture

2.1. Les étapes immuables

Chaque demande, qu'elle soit simple (un taxi) ou complexe (un mariage), suit un cycle de vie précis que le Concierge doit respecter scrupuleusement.

2.2. Cartographie du cycle

1. **Réception & Enregistrement** : La demande est prise (face-à-face, téléphone, email) et immédiatement notée.
2. **Action Initiale** : Le Concierge effectue la démarche (appel, email, coordination interne).
3. **Le "Pending" (En attente)** : La demande est placée dans la zone de suivi jusqu'à obtention d'une confirmation.
4. **Confirmation** : Le prestataire ou le département valide la demande.
5. **Communication Client** : Le client est informé que sa demande est confirmée.
6. **Double-Check / Clôture** : Le Concierge vérifie à l'heure H que le service est effectivement rendu.

MODULE 3 : La méthode du "Pending"

: Structurer son espace de travail

3.1. Le trou noir des demandes en cours

Une demande "en cours" est une demande très vulnérable. Si le téléphone sonne et que vous êtes distrait, la demande risque d'être oubliée. Il faut un système infallible pour la protéger.

3.2. Organisation de la zone "Pending"

- **Séparation physique** : Au desk, ayez un espace ou un bac spécifique intitulé "Pending". Ne mélangez jamais les dossiers terminés avec les dossiers en cours.
- **La Règle de la Relance (Follow-up Rule)** : Tout ce qui est dans le bac "Pending" doit être passé en revue toutes les 2 heures. Si un restaurant n'a pas répondu à un email après 2 heures, le Concierge doit passer à l'appel téléphonique.
- **Visibilité** : Une tâche en "Pending" doit toujours porter les initiales du Concierge qui l'a initiée et l'heure à laquelle la relance doit être effectuée.

MODULE 4 : L'utilisation du PMS

(Opera/Fidelio) pour le suivi des traces

4.1. L'outil central de l'hôtel

Le Property Management System (PMS) est la mémoire numérique de l'établissement. Il permet de lier une demande en cours directement au profil ou au séjour du client, la rendant visible par tous les départements.

4.2. Les règles d'or des "Traces"

Une Trace est un rappel informatique. Pour être efficace, elle doit être parfaitement formatée :

- **La Date et l'Heure** : Quand l'action doit-elle être réalisée ?
- **Le Destinataire (Département)** : À qui s'adresse le rappel (Concierge, Housekeeping, Room Service) ?
- **L'Action claire** : *"À 18h00, confirmer si M. Dupont a bien reçu ses bagages perdus par la compagnie aérienne."*
- **L'Auteur** : Toujours signer avec ses initiales pour que l'équipe sache à qui poser des questions si besoin.

MODULE 5 : Le Logbook (Cahier de consignes) : La bible de la loge

5.1. La mémoire de la Conciergerie

Le Logbook (numérique ou papier) est le cœur de la communication interne de la loge. C'est ici que sont consignées toutes les demandes en cours qui n'ont pas pu être clôturées pendant votre shift.

5.2. Comment rédiger une consigne efficace

Mauvaise Consigne (Inutile)	Bonne Consigne (Actionnable)
"M. Smith ch 201 veut un resto pour ce soir."	"Ch 201 (Smith) : Cherche table pour 2 à 20h30, fruits de mer. Ai laissé un message au restaurant 'Le Cabestan'. À relancer à 16h00. (KD)"
"Le taxi de Mme Garcia n'est pas confirmé."	"Ch 305 (Garcia) : Transfert aéroport demain 06h00. Compagnie Royale Taxi injoignable. Urgent : Réessayer à 17h ou basculer sur VTC de l'hôtel. (KD)"

MODULE 6 : La passation de consignes (Shift Handover)

6.1. Le moment critique de la journée

La perte d'information se produit à 90% lors des changements d'équipe (entre l'équipe du matin, du soir et de nuit). Le "Handover" est sacré.

6.2. Le rituel de passation

1. **Temps de chevauchement (Overlap)** : Prévoyez toujours 15 minutes où les deux équipes sont ensemble au bureau. On ne part pas en jetant son manteau.
2. **Lecture à voix haute** : Le Concierge descendant lit le Logbook et le bac "Pending" à voix haute au Concierge montant.
3. **Passation de responsabilité** : L'équipe montante doit poser des questions s'il y a un doute. Une fois le briefing terminé, l'équipe montante devient entièrement responsable des demandes en cours.

MODULE 7 : Le système des échéances (Tickler Files) pour le long terme

7.1. Gérer les demandes à M+1 ou J+15

Toutes les demandes ne sont pas pour le jour même. Un client peut appeler le 2 du mois pour demander une réservation complexe pour le 28. Comment ne pas l'oublier pendant 26 jours ?

7.2. Le système "Tickler File" (Échéancier)

Il s'agit d'un système de classement (physique ou digital type Outlook/Teams) composé de 31 dossiers (pour les jours du mois) et 12 dossiers (pour les mois de l'année).

- La demande du client pour le 28 est imprimée et placée dans le dossier "28".
- Chaque matin, lors de l'ouverture du bureau, le Concierge ouvre le dossier du jour. Il y trouve toutes les demandes prévues ou à relancer pour cette date précise. Le risque d'oubli est éliminé à 100%.

MODULE 8 : Le suivi avec les prestataires externes (Agences, Transports)

8.1. Ne jamais faire de confiance aveugle

Un prestataire (chauffeur, guide, restaurant) a sa propre charge de travail. Le Concierge ne doit jamais supposer que le prestataire se souviendra de tout. Le Concierge contrôle le réseau.

8.2. La règle du Double-Check Externe

- **Pour les transports (VTC/Taxis) :** Toujours appeler le chauffeur ou la compagnie **1 heure avant** l'heure de prise en charge pour s'assurer qu'il est en route.
- **Pour les excursions / Guides :** Reconfirmer la veille au soir par téléphone avec le guide l'heure de rendez-vous et le nom du client.
- **Pour les restaurants :** S'assurer que le restaurant a bien noté le caractère VIP du client et ses éventuelles allergies lors de l'appel de confirmation.

MODULE 9 : Le suivi

interdépartemental (Housekeeping, F&B, Maintenance)

9.1. La Conciergerie comme coordinateur

Lorsqu'une demande implique d'autres services de l'hôtel, le Concierge doit s'assurer de la bonne exécution sans pour autant "harceler" ses collègues.

9.2. Le suivi interne

- **Faire confiance mais vérifier** : Si vous avez demandé au Room Service un "Setup Romantique" en chambre pour 19h00, n'attendez pas 19h15 pour vous demander si cela a été fait.
- **Le contrôle croisé** : Appelez le Room Service à 18h30 : *"Bonjour l'équipe, petit rappel amical pour le setup de la 412 à 19h00, tout est OK de votre côté ?"*
- **Validation finale** : Demandez toujours au service concerné de vous informer dès que l'action est terminée, afin que vous puissiez clôturer la tâche dans votre Logbook.

MODULE 10 : La communication

proactive avec le client

10.1. Rassurer avant qu'il ne s'inquiète

L'excellence en conciergerie se juge à un détail : le client ne devrait **jamais** avoir à vous rappeler pour vous demander où en est sa requête.

10.2. Le statut d'avancement

Si une demande prend du temps (ex: chercher un objet très rare en ville), le Concierge doit faire des "Updates" (Mises à jour) réguliers :

"Monsieur, je me permets de vous informer que je n'ai pas encore trouvé le cigare spécifique que vous avez demandé, mais je suis actuellement en contact avec un fournisseur spécialisé à Casablanca. Je reviens vers vous d'ici ce soir avec une réponse définitive."

Cette communication montre au client que vous travaillez activement pour lui, ce qui annule toute frustration liée à l'attente.

MODULE 11 : Gérer les retards et les imprévus dans les demandes en cours

11.1. L'imprévu fait partie du métier

Une demande en cours peut soudainement rencontrer un obstacle (le restaurant annule, le taxi tombe en panne). Le suivi permet de détecter ce problème à temps.

11.2. La gestion de l'alerte

- **Le plan B immédiat** : Dès que le suivi révèle une faille, le Concierge déclenche son plan B **avant** d'avertir le client.
- **La communication de crise** : Ne dites pas : *"Le chauffeur est en panne, je ne sais pas quoi faire."* Dites : *"Monsieur, le véhicule prévu a eu un souci technique, mais j'ai immédiatement pris l'initiative de vous réserver la berline de l'hôtel qui vous attend déjà devant la porte pour pallier ce retard."*

MODULE 12 : L'escalade (Escalation) :

Quand et comment impliquer la hiérarchie

12.1. Connaître ses limites

Certaines demandes en cours s'enlisent. Si un fournisseur refuse de répondre, ou si un département interne ne coopère pas malgré vos relances, il ne faut pas laisser la demande mourir.

12.2. La matrice d'escalade

1. **Temps T (La relance classique)** : Le Concierge relance le prestataire ou le collègue normalement.
2. **Temps T+1 (L'insistance)** : Si aucune réponse, le Concierge précise l'urgence et le caractère VIP de la demande.
3. **Temps T+2 (L'escalade)** : Le Concierge passe le dossier au Chef Concierge, qui va appeler directement le Directeur du département concerné (ou le Directeur de l'agence externe) pour débloquer la situation par son autorité hiérarchique. Ne jamais attendre que le client s'impatiente pour escalader un problème.

MODULE 13 : Clôturer une demande :

Le "Double-Check" final

13.1. L'action qui ferme la boucle

Une demande est virtuellement terminée, le prestataire a confirmé, le client est informé. Reste la dernière étape, la marque des grands professionnels : la vérification post-service.

13.2. Le Post-Service Feedback

- Le lendemain matin, croisez le client au lobby ou appelez-le : *"Avez-vous passé une bonne soirée au restaurant que nous vous avons réservé hier soir ?"*
- Si le retour est positif, la tâche est définitivement rayée du Logbook avec succès.
- Si le retour est négatif, cela devient un cas de **Service Recovery** (Traitement des réclamations).

MODULE 14 : Cas Pratiques

Opérationnels à l'Hôtel FAHO

Cas N°1 : La demande "trans-shift"

Contexte (Hôtel FAHO) : À 14h, un client demande au Concierge de lui trouver des places pour un festival local très prisé le surlendemain. Le Concierge de l'après-midi envoie des emails mais ne reçoit pas de réponse avant la fin de son shift à 15h.

L'Action de Suivi :

1. Il note la demande dans le **Logbook** (Client, Chambre, Demande, Actions déjà entreprises).
2. Lors du **Handover** de 15h, il informe le Concierge du soir : *"J'attends le retour de l'organisateur. Il faut impérativement les relancer par téléphone à 17h si on n'a pas d'email."*
3. Le Concierge du soir place l'information dans son bac **Pending**. À 17h, il appelle, sécurise les billets, prévient le client, et **clôture** la trace dans le PMS.

Cas N°2 : Le prestataire défaillant détecté à temps

Contexte : Vous avez réservé un guide pour une famille à 09h00.

L'Action de Suivi :

À 08h30 (Double-check externe), vous appelez le guide. Son téléphone est coupé. Au lieu d'attendre 09h00 que les clients descendent et constatent l'absence du guide, vous activez immédiatement un guide "Plan B" de votre réseau d'urgence,

qui arrive à 09h10. Vous accueillez la famille à 09h00 avec un café, leur expliquez qu'il y a un léger changement de guide pour leur assurer une meilleure expérience, et l'excursion est sauvée grâce au suivi proactif.

MODULE 15 : Conclusion et Grille d'évaluation "Suivi & Excellence"

15.1. La rigueur comme fondation du talent

La magie de la conciergerie repose à 10% sur l'intuition et à 90% sur une rigueur administrative absolue. Le suivi des demandes en cours est le système nerveux de la loge. Un Concierge qui maîtrise son "Pending" et son "Logbook" ne sera jamais pris au dépourvu.

15.2. Checklist "Suivi Infaillible"

- [] Ai-je placé la demande dans ma zone **"Pending"** en attendant la confirmation finale ?
- [] Ai-je créé une **Trace** dans le PMS pour assurer la visibilité interdépartementale ?
- [] Ai-je noté les dossiers non clôturés dans le **Logbook** pour la relève ?
- [] Ai-je effectué un **Double-Check** (appel) avec le prestataire 1h ou la veille de la prestation ?
- [] Ai-je **informé le client de manière proactive** de l'avancement de sa demande ?



Fin du Manuel de Formation

Document certifié conforme - Programme Organisation & Follow-up

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