

## Ils veillent sur vos BEL nuits BRUXELLOISES

*A l'heure du tout numérique, la beauté des lieux ne suffit plus à fidéliser les clients des grands hôtels et la relation client revêt une importance toute particulière, replaçant l'humain au centre du jeu. Entre modernité et tradition, le rôle du concierge se réinvente au quotidien. Voici tout ce que vous avez toujours voulu savoir sur les très réputés concierges « clefs d'or » en quatre portraits croisés.*

Par **Catherine Seiler**



« Malgré les ordinateurs, nous travaillons toujours à l'ancienne avec des cahiers et des agendas papier, il n'y a rien de plus sûr ! »

### △ **Alain Keyzers** *Hôtel Steigenberger Wiltcher's*

#### >> **Le rôle du concierge en 4 mots ?**

Conseiller, Informer, Diriger, Partager. Tout cela se résume à communiquer finalement ! Nous exerçons un métier de service et nous avons la chance de rencontrer au quotidien des clientèles très diverses, à nous de savoir les identifier afin de personnaliser les contacts.

#### >> **La dernière fois où vous vous êtes retrouvé dans de beaux draps ?**

C'était il y a quelques mois, le fils héritier du Roi d'Arabie Saoudite avait loué une partie de l'hôtel et en arrivant, il a souhaité changer tout le mobilier de sa suite et des salons ! J'ai passé mon dimanche de congé dans un magasin de meubles de luxe en contact téléphonique avec l'hôtel et le client. Nous relevons tous les jours des challenges de ce type et c'est justement ce que nous apprécions dans ce métier !

#### >> **Votre plus grand luxe ?**

Etre à la place du client !

#### >> **Et si le concierge était un super héros ?**

Restons belges ! Ce serait Tintin, le petit reporter débrouillard bien sûr !

### ▽ **Jean-François Debois** *Hôtel Metropole*

#### >> **Votre définition du luxe ?**

Dans mon esprit, le luxe est nécessairement synonyme de service 5\*. Il s'agit de qualité extrême, de raffinement et pour certains clients, le luxe c'est également avoir accès à des services exclusifs qu'ils n'ont pas au quotidien. Le vrai luxe, c'est la personnalisation et l'attention.

#### >> **A nouvelles clientèles, nouvelles attentes...**

Les requêtes des clients évoluent. Tout doit aller toujours plus vite et aujourd'hui, le concierge doit donc avant tout savoir s'adapter. Les outils numériques ne pourront jamais remplacer la relation humaine, ils fournissent une réponse claire, nette et précise mais sans prendre en compte le facteur émotionnel. Le concierge, lui, prend l'initiative d'aller au delà de la requête initiale pour suggérer au client une chose à laquelle il n'aurait pas pensé.

#### >> **Comment cultivez-vous l'accueil au quotidien ?**

J'ai appris à m'adapter à la personnalité de chaque client. Chacun est unique, avec ses propres exigences et ses priorités. Je définis la Relation Client comme le lien qui se crée entre le client et moi et l'échange qui en résulte. C'est du win-win car j'aide le client tout en recevant de la satisfaction.

#### >> **Votre plus beau souvenir ?**

Mon métier est fait d'une multitude de beaux souvenirs ! D'une manière générale, c'est tout simplement quand un client passe me voir au moment du départ pour me remercier.



« Si l'on joue avec les mots, le concierge ne doit jamais ménager ses efforts et offrir un service « à discrétion ! »



« C'est un métier de passion, il vous colle à la peau et rentre avec vous à la maison ! »

## △ *Marc Neuville* *Hôtel Amigo*

### >> **Quelle est l'origine du terme concierge ?**

Il trouve sa source à l'époque romaine (Conservius) où est apparue pour la première fois une ébauche de l'hôtellerie. Ce sont les esclaves qui assuraient la fonction de portier pour la sécurité des hôtes. La notion de concierge a par la suite été évoquée dans la langue française avec le titre de « Comte des cierges » donné à un officier royal préposé à la conciergerie du Palais et investi d'une charge importante.

### >> **Ce qui vous fait vous lever le matin ?**

C'est la chance d'exercer un métier que j'aime ! C'est le sentiment de pouvoir apporter à la fois du plaisir et de l'aide. C'est la satisfaction de recevoir un mot de remerciement après le départ d'un client. J'aime aussi mon rôle d'ambassadeur de l'hôtel Amigo, de Bruxelles et de la Belgique.

### >> **Comment provoquer l'effet Waouh que le client doit ressentir dès l'arrivée ?**

Tous nos clients doivent se sentir attendus et accueillis personnellement comme s'ils étaient uniques. C'est une règle d'or à l'Amigo. Dans tous les hôtels Rocco Forte, il se passe quelque chose quand on rentre dans le lobby, on ressent immédiatement l'esprit des lieux. C'est ça notre effet Waouh !

### >> **L'hôtel où vous ne séjournerez jamais ?**

Pour moi, ce qui compte, c'est l'expérience et pas le nombre d'étoiles. Je n'ai donc pas d'a priori mais je ne séjournerais pas dans un hôtel mal entretenu, croulant, dépassé.

## ▽ *Marc Van Achter* *Hôtel Royal Windsor*

### >> **La principale qualité d'un bon concierge ?**

C'est incontestablement la discrétion ! Nous sommes en quelque sorte les confidents de nos clients qui nous accordent leur confiance. Il n'est donc pas question de dévoiler leurs vies ou leurs requêtes même si elles sont parfois saugrenues ! Mais il y a aussi le sourire. Il est indissociable de notre fonction, il est la première chose que verra un client en arrivant et la première impression est souvent la bonne !

### >> **Votre regard sur la place du digital dans la fonction de concierge ?**

Nous sommes conscients que le digital occupe une place grandissante dans la vie de nos clients. Internet est notre plus grand concurrent. Nous devons nous adapter aux demandes de plus en plus précises et immédiates. C'est la réactivité qui fera la différence. Mais si le web est un outil fabuleux, nous savons tous que rien ne remplacera jamais un contact humain, un sourire, un geste cordial.

### >> **Votre secret pour régler un conflit ?**

L'écoute avant toute chose. Je laisse toujours sortir le premier coup de colère ! Et quand la personne a vidé son sac, je lui parle calmement, je montre de la compréhension. La base de notre métier, c'est la positive attitude ! Avec l'expérience, on acquiert les outils nécessaires pour appréhender les imprévus et les difficultés. Nous ne savons jamais comment notre journée va se dérouler, c'est cela qui est gai ! ■



« L'essence de notre métier, c'est la tradition, comme un Chef amoureux de sa cuisine, nous aimons notre métier et voulons faire partager notre passion ! »