

Conciergerie multi-biens

Les processus essentiels à structurer pour piloter cette activité au quotidien.

12 processus à parcourir

01 Définir et piloter le cap de l'activité

Chaque trimestre

- ☐ Choisir les priorités de croissance : biens rentables dans des zones denses, propriétaires multi-biens, qualité élevée et saisonnalité maîtrisée
- ☐ Fixer des objectifs de portefeuille, chiffre d'affaires, marge, qualité et rétention
- ☐ Comparer le portefeuille visé à la capacité réelle des gestionnaires et prestataires
- ☐ Comparer chaque mois objectifs, entrées, sorties, charge, honoraires et marge

02 Développer les biens et voyageurs

À chaque opportunité

- ☐ Développer le portefeuille avec : prescripteurs propriétaires, audit de rentabilité et d'exploitabilité, visite, proposition de service et preuve de qualité opérationnelle
- ☐ Confirmer l'identité du mandant, son besoin, ses priorités et les décideurs
- ☐ Qualifier avant proposition : adresse, droit du propriétaire, règlement de copropriété, règles municipales, déclaration ou enregistrement, autorisation applicable, capacité, accès, équipements et saisonnalité
- ☐ Calculer le temps, les prestataires, les frais et la marge attendue

03 **Gérer annonces, réservations et calendrier**

À chaque nouveau dossier

- ☐ Ouvrir ou reprendre le dossier avec : contrat de service, identité du propriétaire, preuve du droit d'exploiter, règles locales, annonce, calendrier, tarifs, accès, inventaire, photos, équipements et contacts
 - ☐ Vérifier le périmètre confié, la date d'effet, les délégations et les honoraires
 - ☐ Contrôler avant démarrage : déclaration ou numéro d'enregistrement applicable, autorisation locale éventuelle, règlement de copropriété, assurance, capacité, sécurité, taxe de séjour, données publiées et procédures d'urgence
 - ☐ Importer les données en conservant leur source et leur date de vérification
-

04 **Traiter maintenance et incidents voyageurs**

À chaque événement

- ☐ Piloter les événements sensibles avec : urgence voyageur, panne, dégât, nuisance, accès impossible, ménage non conforme, prestataire, propriétaire, plateforme, assurance et solution de continuité
 - ☐ Qualifier danger, responsabilité présumée, urgence, accès, assurance et personnes touchées
 - ☐ Déclencher la mesure autorisée puis conserver devis, accord, photos et échanges utiles
 - ☐ Suivre intervention, délai, coût, réserve et conséquence sur le dossier
-

05 **Traiter un avis ou une réclamation**

À chaque réclamation

- ☐ Constituer la réclamation avec : bien, réservation, voyageur, messages de plateforme, horaires, photos utiles, passage terrain, dépense, solution et réponse publique éventuelle
 - ☐ Accuser réception et sécuriser immédiatement la personne, le logement ou l'immeuble si nécessaire
 - ☐ Comparer mandat, chronologie, échanges, décisions, factures et preuves disponibles
 - ☐ Répondre avec faits établis, action, délai et interlocuteur
-

06 Suivre revenus, commissions et frais

Chaque mois

- ☐ Créer un budget par mandat avec honoraires, temps standard, frais, prestataires et exceptions
 - ☐ Tracer particulièrement les risques de marge : turnover court, déplacement, linge, consommables, urgence, geste commercial, relogement, saison basse et intervention supplémentaire
 - ☐ Affecter chaque coût et produit au bon dossier et à la bonne période
 - ☐ Comparer chaque mois prévu, réalisé, facturé, encaissé et temps consommé
-

07 Facturer, suivre et relancer les encaissements

Chaque semaine

- ☐ Justifier les flux et honoraires avec : contrat, réservations ou période, revenus de référence, commission, forfaits, prestations additionnelles, dépenses validées et compte rendu propriétaire
 - ☐ Contrôler montant, autorisation, imputation et coordonnées avant émission ou paiement
 - ☐ Rapprocher les mouvements et traiter immédiatement les écarts
 - ☐ Relancer avec référence, montant, échéance, pièce et prochaine étape
-

08 Organiser équipes terrain et remplacements

À chaque remplacement

- ☐ Créer une fiche de passation avec portefeuille, urgences, échéances, accès et contacts
 - ☐ Contrôler avant remplacement : planning, zones, accès individuels, checklists, stocks, incidents, prestataires, langues utiles et procédure d'escalade
 - ☐ Transmettre les dossiers sensibles avec faits, pièces et prochaine action
 - ☐ Informer les interlocuteurs lorsque le changement affecte le traitement
-

09 Arbitrer et valider l'exploitation sans blocage

Chaque mois

- ☐ Déléguer explicitement : réparation urgente sous plafond, relogement selon procédure, geste voyageur plafonné, renfort ménage et blocage temporaire du calendrier
 - ☐ Classer l'arbitrage selon sécurité, délai légal ou contractuel, impact et coût
 - ☐ Appliquer la mesure conservatoire autorisée puis informer les parties utiles
 - ☐ Escalader immédiatement danger, sinistre majeur, fonds non justifiés ou document obligatoire absent
-

10 Centraliser et sécuriser les accès essentiels

Chaque semaine

- ☐ Créer une vue portefeuille avec dossier, statut, échéance, incident, flux et prochaine action
 - ☐ Identifier les dossiers à risque : arrivée du jour, ménage non validé, clé ou accès, double réservation, incident, avis négatif, maintenance, stock et obligation locale non confirmée
 - ☐ Affecter à chaque écart un responsable et une échéance
 - ☐ Revoir chaque semaine urgences, retards, impayés, travaux et pièces manquantes
-

11 Tenir règlements, accès et justificatifs en règle

Chaque mois

- ☐ Tenir à jour les obligations applicables : mandat ou contrat, déclaration et enregistrement applicables, autorisation municipale éventuelle, règlement de copropriété, taxe de séjour, information voyageur, accès, données et justificatifs
 - ☐ Vérifier avant action la validité du mandat, du pouvoir et de la pièce requise
 - ☐ Conserver la preuve, sa date, sa source et sa durée de validité
 - ☐ Ne pas utiliser une donnée ou un fonds au-delà du mandat et de la finalité autorisés
-

12 Organiser préparation, arrivées et départs

Chaque jour

- ☐ Standardiser l'exploitation : planning des arrivées et départs, ménage, linge, consommables, contrôle qualité, accès, message voyageur et signalement d'anomalie
 - ☐ Préparer l'opération à partir des informations vérifiées du dossier
 - ☐ Tracer dans chaque dossier : réservation, horaires, intervenant, checklist, photos utiles, stock, clé ou code, anomalie, message et validation avant arrivée
 - ☐ Informer les parties lorsqu'un délai, un coût ou un résultat change
-