

# Fais taire *ton téléphone.*

Le guide du dirigeant de conciergerie

---

Romain Monier  
80+ logements opérés depuis 2018, de Marseille à la Corse

smarhostacademy.fr  
Offert, à garder et à imprimer

GRATUIT

10 MINUTES

AIRBNB · BOOKING · WHATSAPP · IPHONE

RELEVÉ LE 30/09/2026

# Fais taire *ton téléphone.*

Un voyageur dit merci, ton téléphone sonne. Ce guide te fait couper ce qui ne te demande rien, garder ce qui compte, et voir ce qu'aucun réglage ne sait trier. Coche chaque geste au fur et à mesure.

Une notification mérite de sonner si quelqu'un doit agir, et si ça ne peut pas attendre.

Un repère : Airbnb te laisse 24 heures pour accepter ou refuser une demande de réservation. La nuit, presque rien n'est urgent.

## 1. Airbnb

3 MINUTES

Airbnb règle ses notifications par catégorie, puis par canal : e-mail, SMS, push. C'est la catégorie qui décide, pas le contenu du message.

☐

Ouvre les réglages : [Menu > Paramètres du compte > Notifications](#)

☐

Sous **Offres et nouveautés**, coupe **Conseils et offres de voyage** et **Actualités d'Airbnb**.

Aucune n'attend une action de ta part.

- ☐ Sous **Compte**, ouvre **Messages entre les hôtes et les voyageurs** et touche **Modifier** : garde le **push**, coupe l'e-mail.

Sinon chaque message arrive deux fois. Le SMS ne part pas tant que le push fonctionne, d'après Airbnb : laisse-le comme filet.

- ☐ Garde **Rappels**, tant qu'aucun outil ne te rappelle déjà ce qui compte.

Airbnb les décrit comme des rappels importants sur tes réservations, tes annonces et ton compte.

- ☐ **EN PLUS** Le levier radical : coupe tout le push de l'application, sur l'iPhone lui-même : **Réglages > Notifications > Airbnb > Autoriser les notifications**.

Airbnb le prévoit dans son aide. Fais-le seulement si quelque chose d'autre te prévient des demandes de réservation et des voyageurs qui attendent : sans ça, une demande qui expire ne sonne plus.

- ☐ **EN PLUS** Réponds avant qu'on te le demande : sur ordinateur, **Messages > Paramètres > Réponses rapides > Créer**. Programme l'envoi à la réservation, avant l'arrivée, avant le départ : adresse et itinéraire, wifi, heure de départ.

Chaque question à laquelle tu réponds d'avance est une sonnerie en moins. Si ton PMS envoie déjà ces messages, ne les double pas : le voyageur les recevrait deux fois.

**Ce qu'Airbnb ne te laisse pas couper dans ses réglages.** Les notifications de réservation, d'activité du compte, de mises à jour légales, d'avis de sécurité et de demandes envoyées à son assistance restent actives, et Airbnb peut te joindre par e-mail ou par téléphone si besoin. Inutile de chercher le réglage : le seul moyen de tout faire taire sur ton téléphone est le levier radical ci-dessus.

## 2. Booking.com

2 MINUTES

Chez Booking.com, chaque type de notification se règle en Oui ou Non, puis par canal et par moment. C'est plus fin qu'Airbnb.

- ☐ Ouvre l'extranet ou l'application Pulse : [Compte > Notification settings](#)

Le libellé change avec la langue de ton compte : cherche « notification ».

- ☐ Pour chaque type, réponds **Oui** ou **Non**. Garde Oui pour les **nouvelles réservations**, les **annulations** et les **modifications**. Passe le reste à la règle du début : quelqu'un doit agir, et ça ne peut pas attendre.

- ☐ Quand tu réponds Oui, un menu te laisse choisir **quand** et **comment** tu es prévenu : un seul canal par type, pas trois.

- ☐ Clique sur **Enregistrer**.

- ☐ **EN PLUS** Réponds d'avance : [Property \(extranet\) ou More \(Pulse\) > Messaging Preferences > Template scheduler](#). Booking programme un message à la réservation, 1 semaine avant, 3 jours avant, la veille, le jour de l'arrivée et la veille du départ.

Un lien dans un message doit d'abord être approuvé dans les **Security Settings** de Messaging Preferences, sinon il ne part pas.

### 3. WhatsApp

2 MINUTES

Ici, le bruit vient de ton équipe, pas d'une plateforme. La règle : un groupe qui sonne pour tout ne se lit plus.

- ☐ Ouvre le groupe de l'équipe, touche son nom, puis [Notifications > Mode silencieux](#) sous **Messages**.

- ☐ Tu recevras toujours les **mentions** et les **réponses** : c'est ta soupape. Dis à l'équipe : « Mentionne-moi (@) uniquement quand ça me demande. »

- ☐ Plusieurs groupes d'un coup : **Paramètres > Listes > ta liste > Mode silencieux** (8 heures, 1 semaine ou Toujours). Les mentions passent toujours.

- ☐ Crée un groupe **Urgences** et ne le mets pas en silencieux : on n'y écrit que les pannes et les blocages.  
Un groupe qui sonne rarement, on le lit.

**À éviter.** **Paramètres > Notifications > Afficher les notifications**, sous *Notifications des groupes*, coupe tous les groupes d'un coup, Urgences compris.

## 4. iPhone

3 MINUTES

Le mode **Concentration** se règle sur l'iPhone lui-même : il fait taire Airbnb, Booking et WhatsApp d'un coup, la nuit, et laisse passer les gens que tu choisis.

- ☐ Crée le mode : **Réglages > Concentration > + > Personnalisé**. Nomme-le « Nuit ».
- ☐ **Personnes > Autoriser les notifications de** : ajoute ceux qui peuvent te réveiller, ton accueil ou ton manager. Active les **appels répétés** : 2 appels de la même personne en 3 minutes passent.
- ☐ **Apps > Masquer les notifications de** : Airbnb, Booking, WhatsApp.  
Plus strict : *Autoriser les notifications de*, sans rien ajouter.
- ☐ **Ajouter un programme** : une heure de début et de fin, par exemple de 22 h à 7 h.



**Réglages > Concentration > Statut Concentration** : tes contacts voient « notifications masquées ». Dis à l'équipe : « En cas d'urgence, appelle 2 fois. »

**Android.** Le réglage s'appelle Ne pas déranger ou Modes selon la marque, avec le même principe : des personnes et des applications autorisées. Ce guide ne détaille que l'iPhone.

CHEZ MOI

Ces 3-là ont *un circuit*.

L'assistant IA répond aux voyageurs. Quand il ne sait pas, l'application SmartHost me prévient, moi. L'arrivée annoncée part chez la personne d'accueil, la panne chez l'artisan. Le ménage, l'accueil, l'artisan et le propriétaire ne reçoivent que ce qui les concerne.

OPÉRATEUR DE CONCIERGERIE DEPUIS 2018 • 80+ LOGEMENTS OPÉRÉS

**Romain Monier** — opérateur de conciergerie à Marseille depuis 2018. Réglages relevés le 30/09/2026 sur les pages d'aide officielles ci-dessous, puis parcours suivi à l'écran par l'auteur, sur iPhone, le même jour. Les plateformes renomment leurs menus : si un libellé diffère chez toi, cherche le même mot. Ce guide ne remplace pas leurs conditions d'utilisation.

SOURCES, RELEVÉES LE 30/09/2026

- Airbnb : « Gestion des notifications » ([airbnb.fr/help/article/14](https://airbnb.fr/help/article/14)) · « Activer les notifications pour les messages des hôtes et des voyageurs » (article 2893) · « Créez des réponses rapides programmées » (article 2897) · « Répondre à une demande de réservation » (article 28) · « Pourquoi les hôtes doivent-ils répondre sous 24 heures ? » (article 2414).
- Booking.com : « Setting up templates, automatic replies, and message notifications » ([partner.booking.com](https://partner.booking.com), page modifiée le 24/09/2026) et fiche de l'application Pulse.
- WhatsApp : « Comment gérer vos notifications », version iPhone ([faq.whatsapp.com](https://faq.whatsapp.com)).

- Apple : « Configurer un mode de concentration sur l'iPhone » et « Autoriser ou masquer des notifications pour un mode de concentration » ([support.apple.com](https://support.apple.com)).

Les groupes « Urgences », le canal unique par notification et les gestes « à la main » sont des conseils d'exploitation, pas des réglages des plateformes.

## Et si on regardait *ta conciergerie* ensemble ?

Une checklist règle le geste qu'on oublie. Elle ne règle pas celui qu'on refait chaque jour à la main : le téléphone qui sonne pour rien, le prix validé sans y penser, la relance du ménage.

Si tu gères 10 logements ou plus, on en parle 20 minutes au téléphone. C'est gratuit, et tu repars avec ce que je changerais chez toi.

Réserver mon audit de 20 minutes →

Une question ? [hello@smarthostacademy.fr](mailto:hello@smarthostacademy.fr) · [smarthostacademy.fr/cadeaux](https://smarthostacademy.fr/cadeaux)