

Appellations

- Assistant / Assistante concierge d'hôtel
- Concierge d'hôtel
- Chef concierge d'hôtel
- Majordome en hôtellerie
- Concierge d'entreprise
- Premier / Première concierge d'hôtel

Définition

Organise et coordonne les services du hall (bagagerie, voiturier, ...) et contribue au confort des clients de l'hôtel durant leur séjour (réservation des spectacles, location de voitures, achats divers, ...) selon la charte qualité de l'établissement.

Peut effectuer des réservations de chambres.

Peut recruter et former du personnel pour le hall.

Accès à l'emploi métier

Cet emploi/métier est accessible avec un diplôme de niveau Bac (professionnel, technologique, ...) à Bac+2 (BTS, diplôme de l'Institut de Conciergerie Internationale) en hôtellerie.

Il est également accessible avec un CAP/BEP complété par une expérience professionnelle en hôtellerie ou en restauration.

La pratique de l'outil informatique (logiciel de réservation, tableur, ...) et des technologies de l'information et de la communication (Internet, intranet, ...) est requise.

La pratique d'une ou plusieurs langue(s) étrangère(s), en particulier l'anglais, est exigée.

Conditions d'exercice de l'activité

L'activité de cet emploi/métier s'exerce au sein d'hôtels 3, 4 ou 5 étoiles, de résidences hôtelières, de résidences de tourisme, de villages de vacances en relation avec les clients et différents intervenants (réception, bagagerie, restaurant, service d'étage, ...).

Elle peut s'exercer par roulement, les fins de semaine, jours fériés et de nuit.

La rémunération est constituée d'un fixe parfois associé à des avantages (repas, logement, ...) et des pourboires.

Le port d'un uniforme est requis.

Compétences de base

Savoir-faire		Savoirs
<input type="checkbox"/> Renseigner les clients sur les services de l'établissement et les spectacles, les restaurants, les sites touristiques	Sc	<input type="checkbox"/> Principes de la relation client
<input type="checkbox"/> Conseiller et orienter les clients dans leurs démarches durant leur séjour (choix de visite, achat d'objets particuliers, ...)	Sc	<input type="checkbox"/> Environnement culturel et touristique
<input type="checkbox"/> Réaliser, confirmer des réservations de billets d'avion, de tickets de spectacle, de restaurant pour les clients de l'établissement	C	<input type="checkbox"/> Système d'information et de communication
<input type="checkbox"/> Superviser le service de la bagagerie, le stationnement des véhicules et organiser le transport des bagages	Cr	<input type="checkbox"/> Logiciels de réservation
<input type="checkbox"/> Organiser un planning du personnel	C	<input type="checkbox"/> Outils bureautiques
<input type="checkbox"/> Accueillir les personnes	S	<input type="checkbox"/> Règles et consignes de sécurité
		<input type="checkbox"/> Langue étrangère - Anglais

Compétences de base

Savoir-faire		Savoirs	
<input type="checkbox"/> Tenir un journal comptable	C		

Compétences spécifiques

Savoir-faire		Savoirs	
<input type="checkbox"/> Assurer un accueil téléphonique	Sc		
<input type="checkbox"/> Enregistrer des réservations de chambres, de suites et actualiser le planning d'occupation	C		
<input type="checkbox"/> Réaliser des courses à la demande d'un client ou pour les besoins de l'établissement	Ec		
<input type="checkbox"/> Surveiller les lieux, les biens et effectuer des rondes de prévention et de détection de risques	C	<input type="checkbox"/> Réglementation sécurité incendie <input type="checkbox"/> Fonctionnalités des équipements et systèmes de sécurité (alarmes, détecteurs, ...)	
<input type="checkbox"/> Apporter les bagages, les paquets des clients dans leur chambre, leur suite, leur véhicule	R	<input type="checkbox"/> Gestes et postures de manutention	
<input type="checkbox"/> Recruter du personnel	E		
<input type="checkbox"/> Former un public	S		

Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
<input type="checkbox"/> Hôtel 3 étoiles <input type="checkbox"/> Hôtel 4 étoiles <input type="checkbox"/> Hôtel 5 étoiles <input type="checkbox"/> Résidence de tourisme <input type="checkbox"/> Résidence hôtelière <input type="checkbox"/> Village vacances		

Mobilité professionnelle

Emplois / Métiers proches

Fiche ROME	Fiches ROME proches
G1701 - Conciergerie en hôtellerie <input checked="" type="checkbox"/> Toutes les appellations	G1503 - Management du personnel d'étage <input checked="" type="checkbox"/> Toutes les appellations
G1701 - Conciergerie en hôtellerie <input checked="" type="checkbox"/> Toutes les appellations	G1703 - Réception en hôtellerie <input checked="" type="checkbox"/> Toutes les appellations

Emplois / Métiers envisageables si évolution

Fiche ROME	Fiches ROME envisageables si évolution
G1701 - Conciergerie en hôtellerie <input checked="" type="checkbox"/> Toutes les appellations	G1401 - Assistance de direction d'hôtel-restaurant <input checked="" type="checkbox"/> Toutes les appellations
G1701 - Conciergerie en hôtellerie <input checked="" type="checkbox"/> Toutes les appellations	G1402 - Management d'hôtel-restaurant <input checked="" type="checkbox"/> Toutes les appellations
G1701 - Conciergerie en hôtellerie <input checked="" type="checkbox"/> Toutes les appellations	G1403 - Gestion de structure de loisirs ou d'hébergement touristique <input checked="" type="checkbox"/> Toutes les appellations