

G1701

CONCIERGE D'HÔTEL

Autres emplois décrits

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

Ce 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.

Compétences

Savoir-faire

Relation client	Assurer un accueil téléphonique
	Conseiller et orienter les clients dans leurs démarches
	Renseigner les clients sur les services de l'établissement et offres touristiques
	Réaliser des courses à la demande d'un client ou pour les besoins de l'établissement
Développement commercial	Développer et fidéliser la relation client
Stratégie de développement	Superviser le service de la bagagerie, le stationnement des véhicules et organiser le transport des bagages
Management	Organiser le travail d'une équipe
Gestion des Ressources Humaines	Recruter et intégrer une personne
Conseil, Transmission	Transmettre une technique, un savoir-faire

Maintenance, Réparation	Surveiller un espace, un local, un lieu, une installation
Gestion des stocks	Charger, décharger des bagages
Gestion administrative et comptable	Effectuer le suivi des réservations
Gestion et contrôle	Réaliser des opérations comptables
Communication	Communiquer à l'oral en milieu professionnel Parler une ou plusieurs langues étrangères
Organisation	Utiliser les outils numériques


Savoir-être professionnels

	Travailler en équipe Faire preuve de rigueur et de précision Faire preuve de curiosité
--	--

Savoirs

Domaines d'expertise	Logiciel de réservation Système d'information et de communication Environnement culturel et touristique Typologie du client Gestes et postures de manutention Anglais niveau avancé B2
Normes et procédés	Réglementation sécurité incendie Règles et consignes de sécurité Planning du personnel
Produits, outils et matières	Fonctionnalités des équipements et systèmes de sécurité (alarmes, détecteurs, ...)

Contextes de travail

 Conditions de travail et risques professionnels	Déplacements professionnels Port de tenue professionnelle ou d'uniforme
 Horaires et durée du travail	Travail de nuit Travail le week-end Travail par roulement

Secteurs d'activité

-
- Hôtellerie et restauration
-