

Appellations

- ☐ Assistant / Assistante concierge d'hôtel
- ☐ Chef concierge d'hôtel
- ☐ Concierge d'entreprise

- ☐ Concierge d'hôtel
- ☐ 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 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
☐ Renseigner les clients sur les services de l'établissement et les spectacles, les restaurants, les sites touristiques ☐ Conseiller et orienter les clients dans leurs démarches durant leur séjour (choix de visite, achat d'objets particuliers, ...) ☐ Réaliser, confirmer des réservations de billets d'avion, de tickets de spectacle, de restaurant pour les clients de l'établissement	Sc Sc C	☐ Principes de la relation client ☐ Environnement culturel et touristique ☐ Système d'information et de communication

❖ Compétences de base

Savoir-faire		Savoirs
☐ Superviser le service de la bagagerie, le stationnement des véhicules et organiser le transport des bagages ☐ Organiser un planning du personnel ☐ Accueillir les personnes ☐ Tenir un journal comptable	Cr C S C	☐ Logiciels de réservation ☐ Outils bureautiques ☐ Règles et consignes de sécurité ☐ Langue étrangère - Anglais

❖ Compétences spécifiques

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

❖ Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
☐ Hôtel 3 étoiles ☐ Hôtel 4 étoiles ☐ Hôtel 5 étoiles ☐ Résidence de tourisme ☐ Résidence hôtelière ☐ Village vacances		

❖ Mobilité professionnelle

Emplois / Métiers proches

Fiche ROME	Fiches ROME proches
G1701 - Conciergerie en hôtellerie Toutes les appellations	G1503 - Management du personnel d'étage Toutes les appellations
G1701 - Conciergerie en hôtellerie Toutes les appellations	G1703 - Réception en hôtellerie Toutes les appellations

Emplois / Métiers envisageables si évolution

Fiche ROME	Fiches ROME envisageables si évolution
G1701 - Conciergerie en hôtellerie Toutes les appellations	G1401 - Assistance de direction d'hôtel-restaurant Toutes les appellations
G1701 - Conciergerie en hôtellerie Toutes les appellations	G1402 - Management d'hôtel-restaurant Toutes les appellations
G1701 - Conciergerie en hôtellerie Toutes les appellations	G1403 - Gestion de structure de loisirs ou d'hébergement touristique Toutes les appellations