

## Appellations

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Assistant / Assistante concierge d'hôtel | <input type="checkbox"/> Concierge d'hôtel                    |
| <input type="checkbox"/> Chef concierge d'hôtel                   | <input type="checkbox"/> Majordome en hôtellerie              |
| <input type="checkbox"/> Concierge d'entreprise                   | <input type="checkbox"/> 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.

## Activités et compétences de base

### Activités

- ☐ Accueillir les clients et les renseigner sur les services de l'établissement et les activités gastronomiques et culturelles
- ☐ Conseiller et orienter les clients dans leurs démarches durant leur séjour (choix de visite, achat d'objets particuliers, ...)
- ☐ Effectuer, confirmer des réservations de billets d'avion, de tickets de spectacle, de restaurant pour les clients de l'établissement
- ☐ Superviser le service de la bagagerie, le stationnement des véhicules et organiser le transport des bagages
- ☐ Etablir le planning des employés du hall (bagagistes, voituriers, chasseurs, ...) selon les réservations enregistrées

Sc

Sc

C

Cr

C

### Compétences

- ☐ Modalités d'accueil
- ☐ Principes de la relation client
- ☐ Environnement culturel et touristique
- ☐ Règles et consignes de sécurité
- ☐ Tenue de livre de compte
- ☐ Utilisation de logiciels de réservation

## Activités et compétences de base

Activités	Compétences
	<input type="checkbox"/> Utilisation d'outils bureautiques (traitement de texte, tableur,...) <input type="checkbox"/> Utilisation de système d'information et de communication

## Activités et compétences spécifiques

Activités		Compétences
<input type="checkbox"/> Réceptionner des appels téléphoniques internes ou externes et transmettre des messages aux clients	Sc	<input type="checkbox"/> Utilisation de standard téléphonique
<input type="checkbox"/> Enregistrer des réservations de chambres, de suites et actualiser le planning d'occupation	C	
<input type="checkbox"/> Effectuer 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 et le former aux procédures de l'établissement	E	
<input type="checkbox"/> Former des employés aux techniques du métier	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
<b>G1701 - Conciergerie en hôtellerie</b> ■ Toutes les appellations	<b>G1503 - Management du personnel d'étage</b> — Toutes les appellations
<b>G1701 - Conciergerie en hôtellerie</b> ■ Toutes les appellations	<b>G1703 - Réception en hôtellerie</b> — Toutes les appellations

### Emplois / Métiers envisageables si évolution

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