

## 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
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Renseigner les clients sur les services de l'établissement et les spectacles, les restaurants, les sites touristiques</li> <li><input type="checkbox"/> Conseiller et orienter les clients dans leurs démarches durant leur séjour (choix de visite, achat d'objets particuliers, ...)</li> <li><input type="checkbox"/> Réaliser, confirmer des réservations de billets d'avion, de tickets de spectacle, de restaurant pour les clients de l'établissement</li> </ul>	Sc Sc C	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Principes de la relation client</li> <li><input type="checkbox"/> Environnement culturel et touristique</li> <li><input type="checkbox"/> Système d'information et de communication</li> </ul>

## ❖ Compétences de base

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

## ❖ 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 <input type="checkbox"/> Former du personnel à des procédures et techniques	E Sr	

## ❖ 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> <ul style="list-style-type: none"><li>Toutes les appellations</li></ul>	<b>G1503 - Management du personnel d'étage</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Toutes les appellations</li></ul>
<b>G1701 - Conciergerie en hôtellerie</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Toutes les appellations</li></ul>	<b>G1703 - Réception en hôtellerie</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Toutes les appellations</li></ul>

### Emplois / Métiers envisageables si évolution

Fiche ROME	Fiches ROME envisageables si évolution
<b>G1701 - Conciergerie en hôtellerie</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Toutes les appellations</li></ul>	<b>G1401 - Assistance de direction d'hôtel-restaurant</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Toutes les appellations</li></ul>
<b>G1701 - Conciergerie en hôtellerie</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Toutes les appellations</li></ul>	<b>G1402 - Management d'hôtel-restaurant</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Toutes les appellations</li></ul>
<b>G1701 - Conciergerie en hôtellerie</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Toutes les appellations</li></ul>	<b>G1403 - Gestion de structure de loisirs ou d'hébergement touristique</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Toutes les appellations</li></ul>