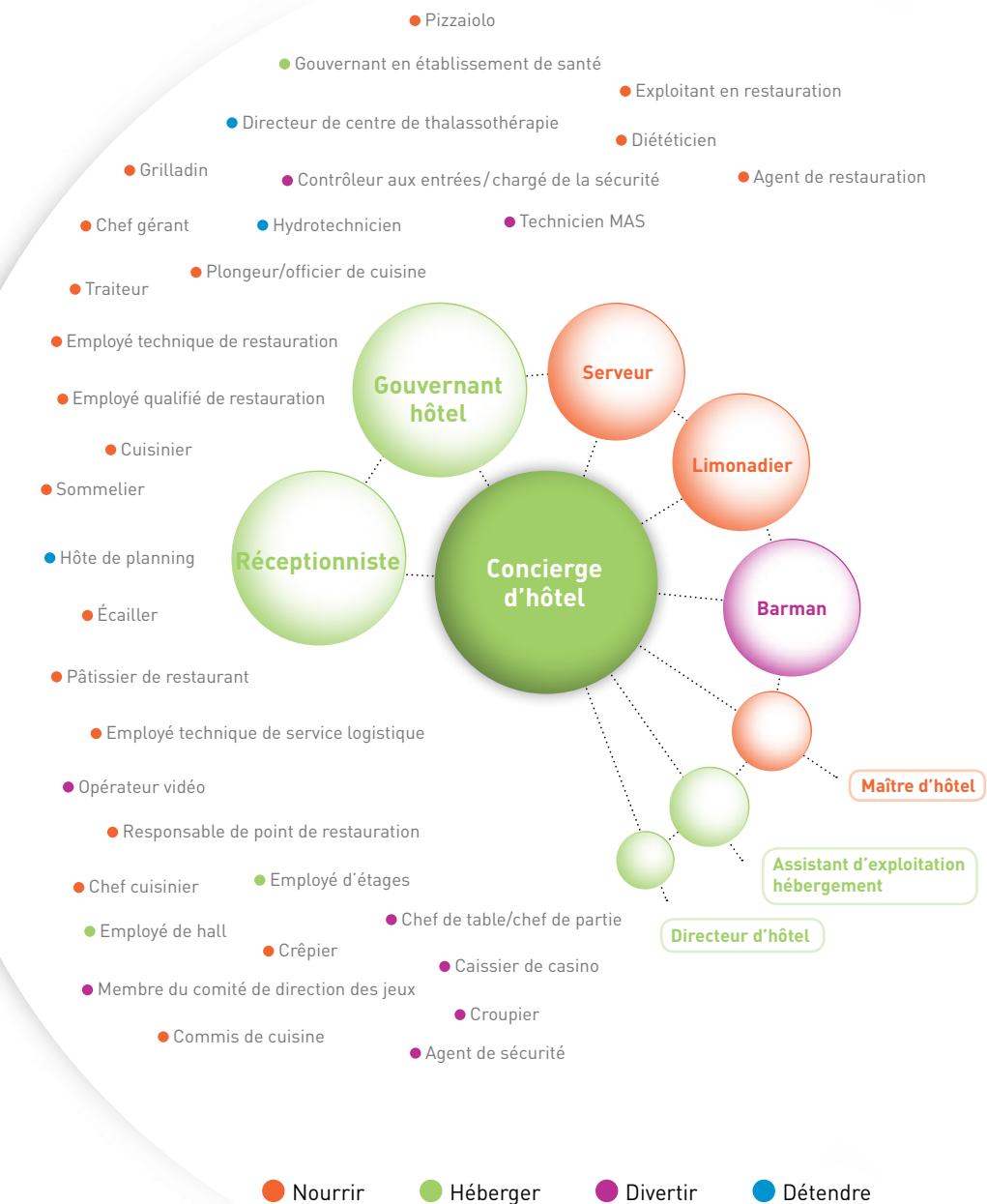


CARTOGRAPHIE

« Si j'étais amené à ne plus exercer le métier de concierge d'hôtel, dans quel(s) autre(s) métier(s) du secteur pourrais-je réinvestir mes compétences ? »

La représentation ci-dessous répond à cette question. Plus la taille d'une bulle métier se rapproche de celle du métier d'origine, plus le nombre de compétences communes est important. Plus la taille d'une bulle métier est petite, plus il y aura de compétences à acquérir pour pouvoir exercer ce métier.



Aujourd'hui, quelques centaines de personnes exercent le métier de concierge d'hôtel en France.



fafih
OPCA
Hôtellerie
Restauration
Loisirs

L'Observatoire »
de l'Hôtellerie et la Restauration

OPCA Fafih
Observatoire de l'Hôtellerie et de la Restauration
3, rue de la Ville l'Évêque
75008 Paris
observatoire@fafih.com

www.fafih.com
www.metiers-hotel-resto.fr



LES MÉTIERS
DE L'HÔTELLERIE, DE LA RESTAURATION
ET DES ACTIVITÉS DE LOISIRS



CONCIERGE D'HÔTEL H/F

Assurer l'accueil de la clientèle et lui fournir les services définis par l'entreprise dans le cadre de sa fonction.

Manager les personnels de hall placés sous sa responsabilité directe.

Recueillir et mettre à jour toutes les informations susceptibles de faire l'objet de questions de la part du client.

Transmettre les informations utiles aux autres services de l'hôtel.

04/2013 - www.cadef.fr

fafih
OPCA
Hôtellerie
Restauration
Loisirs

L'Observatoire »
de l'Hôtellerie et la Restauration



CONCIERGE D'HÔTEL H/F

Fonctions principales

- Accueil et communication
- Management
- Gestion de l'information

Certification principale

- Aucune certification ne conduit spécifiquement à ce métier.

Accès

- L'accès au métier nécessite souvent une expérience confirmée dans un ou plusieurs services d'hôtel.
- Il existe deux formations conduisant à ce métier : à Paris celle de l'Institut de conciergerie internationale (École supérieure de gestion de l'accueil et des services) et une formation professionnelle d'établissement (FPE) Concierge d'hôtel au lycée hôtelier de Toulouse.

Conditions d'exercice

- Capacité à s'adapter à la diversité des entreprises, des clientèles et aux variations des flux d'activité.

Parcours professionnels

Plusieurs types d'évolution sont envisageables :

- **En continuant d'exercer le même métier :** la diversité des entreprises du secteur (taille, catégorie, localisation géographique,...) offre de très nombreuses possibilités aussi bien en France qu'à l'étranger.
- **En exerçant le même métier mais dans un contexte différent :** conciergeries d'entreprise par exemple.
- **Au sein du secteur en se dirigeant vers un autre métier :** postes d'encadrement en hébergement par exemple.
- **À l'extérieur du secteur en changeant de métier :** les savoir-faire et compétences développés par le concierge d'hôtel peuvent être réinvestis notamment dans le domaine des services.

ACTIVITÉS PRINCIPALES

Le métier de concierge d'hôtel s'organise autour de trois grandes fonctions :

Accueil et communication

- Accueillir la clientèle en français ou dans une langue étrangère (au moins en anglais)
- Communiquer, en tant que de besoin, avec l'ensemble des services de l'hôtel
- Traiter les appels téléphoniques, transmettre les informations aux personnes concernées
- Réaliser des opérations postales, des réservations pour le compte des clients
- Remettre des clés et du courrier, des colis
- Renseigner les clients sur les activités culturelles, sportives ou touristiques
- Renseigner sur toutes les prestations de services intérieures et extérieures à l'établissement

Management

- Contrôler l'activité de l'équipe du hall
- Contrôler les tenues et comportements du personnel de hall
- Contrôler la qualité du service rendu à la clientèle
- Coordonner le travail des personnels d'accueil présents dans le hall
- Éventuellement, recruter et former le personnel de hall

Gestion d'informations

- Constituer et enrichir une base d'informations (spectacles, adresses, événements,...)
- Organiser un réseau de sources d'information (presse, actualité, culture, transports,...)

CAPACITÉS PRINCIPALES

Pour exercer au mieux son métier, le concierge d'hôtel doit posséder les capacités suivantes :

Capacités relationnelles et comportementales

- Adapter en permanence son langage et son attitude à la diversité des interlocuteurs
- Discerner les informations nécessitant la confidentialité de celles pouvant être partagées
- Donner systématiquement la priorité au client
- Faire accepter son autorité par l'ensemble de ses interlocuteurs
- Motiver son équipe pour que la prestation soit cohérente avec les standards d'entreprise
- Personnaliser la relation avec le client
- Se montrer courtois, discret, attentif en fonction du besoin exprimé ou non par le client

Capacités techniques et fonctionnelles

- Changer de langue rapidement
- Faciliter les relations de la clientèle avec les différents services de l'hôtel et avec l'extérieur
- Faire preuve d'une mémoire visuelle aigüe
- Maîtriser l'information susceptible d'être attendue par le client
- Organiser son temps de travail et ses activités par une adaptation permanente aux flux et à la diversité des activités, anticiper
- Réagir en temps réel à toute demande
- Renvoyer à la clientèle une image correspondant à la culture d'entreprise (établissements de luxe) et à ses attentes
- Se rendre disponible sans jamais donner l'impression d'être débordé

