

## Appellations (Métiers courants)

- 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

*Remarque ADEM : Les informations décrites dans cette rubrique ne sont pas applicables au Luxembourg*

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
- Etablir le planning des employés du hall (bagagistes, voituriers, chasseurs, ...) selon les réservations enregistrées

### 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

## G1701 - Conciergerie en hôtellerie

### Activités et compétences de base

Activités	Compétences
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Utilisation d'outils bureautiques (traitement de texte, tableur,...)</li> <li>■ Utilisation de système d'information et de communication</li> </ul>

### Activités et compétences spécifiques

Activités	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Réceptionner des appels téléphoniques internes ou externes et transmettre des messages aux clients</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Utilisation de standard téléphonique</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Enregistrer des réservations de chambres, de suites et actualiser le planning d'occupation</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Effectuer des courses à la demande d'un client ou pour les besoins de l'établissement</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Surveiller les lieux, les biens et effectuer des rondes de prévention et de détection de risques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Réglementation sécurité incendie</li> <li>■ Fonctionnalités des équipements et systèmes de sécurité (alarmes, détecteurs, ...)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Apporter les bagages, les paquets des clients dans leur chambre, leur suite, leur véhicule</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Gestes et postures de manutention</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Recruter du personnel et le former aux procédures de l'établissement</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Former des employés aux techniques du métier</li> </ul>	

### Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Hôtel 3 étoiles</li> <li>■ Hôtel 4 étoiles</li> <li>■ Hôtel 5 étoiles</li> <li>■ Résidence de tourisme</li> </ul>		

## G1701 - Conciergerie en hôtellerie

### Environnements de travail

#### Structures

- Résidence hôtelière
- Village vacances

#### Secteurs

#### Conditions

### Mobilité professionnelle

#### Emplois proches

#### Depuis

- Toutes les appellations
- Toutes les appellations

#### Vers

- G1503 - Management du personnel d'étage
- G1703 - Réception en hôtellerie

#### Emplois envisageables si évolution

#### Depuis

- Toutes les appellations
- Toutes les appellations
- Toutes les appellations

#### Vers

- G1401 - Assistance de direction d'hôtel-restaurant
- G1402 - Management d'hôtel-restaurant
- G1403 - Gestion de structure de loisirs ou d'hébergement touristique