

Appellations (Métiers courants)

- Bagagiste en établissement hôtelier
- Responsable de vestiaire
- Portier / Portière
- Voiturier / Voiturière

Définition

Effectue des prestations d'accueil, d'accompagnement et de services (port des bagages, prise en charge des voitures, ...) pour des clients à leur arrivée, leur départ et durant leur séjour dans des hôtels, des restaurants, des établissements de loisirs (casino, discothèque, ...) et veille à la sécurité des locaux et des biens selon la charte qualité de l'établissement.

Peut renseigner les clients sur les services de l'établissement et son environnement.

Accès à l'emploi métier

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

Cet emploi/métier est accessible sans diplôme ni expérience professionnelle.

Un CAP/BEP en services hôteliers, métiers de la restauration et de l'hôtellerie, ... peut être demandé.

Une bonne condition physique peut être requise (bagagiste).

Les recrutements peuvent être ouverts sur contrats de travail saisonniers ou de très courte durée (extra).

Le permis B peut être requis (voiturier).

La pratique d'une langue étrangère, en particulier l'anglais, peut être 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 grands restaurants, d'établissements de loisirs spécifiques (casino, club privé, ...), de magasins de luxe en contact avec les clients et en relation avec différents services (réception, conciergerie, ...).

Elle peut s'exercer en horaires décalés, les fins de semaine, jours fériés et de nuit.

La rémunération est constituée d'un fixe parfois complété par des avantages (repas, logement, ...) et des pourboires.

L'activité peut s'effectuer à l'extérieur (portier, voiturier) et impliquer le port de charges.

Le port d'un uniforme peut être requis.

Activités et compétences de base

Activités	Compétences
<ul style="list-style-type: none">■ Accueillir le client à son arrivée et à son départ de l'établissement■ Superviser ou effectuer l'entretien du hall, du parking, ...■ Surveiller les lieux, les biens et effectuer des rondes de prévention et de détection de risques■ Recueillir les remarques des clients sur la qualité de l'accueil, des équipements, du personnel de l'établissement	<ul style="list-style-type: none">■ Modalités d'accueil■ Typologie des clients/consommateurs■ Réglementation sécurité incendie■ Fonctionnalités des équipements et systèmes de sécurité (alarmes, détecteurs, ...)

G1702 - Personnel du hall

Activités et compétences de base

Activités	Compétences
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Règles et consignes de sécurité ■ Utilisation d'équipements de télésurveillance

Activités et compétences spécifiques

Activités	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> ■ Organiser le stationnement des véhicules dans le parking de l'établissement et y garer les véhicules des clients 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Réceptionner les bagages, les vêtements des clients, les identifier par étiquetage et organiser leur stockage 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Apporter les bagages, les paquets des clients dans leur chambre, leur suite, leur véhicule 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Gestes et postures de manutention
<ul style="list-style-type: none"> ■ Accompagner des clients à leur chambre, leur suite et leur présenter les services annexes (télévision, téléphone, mini-bar, ...) 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Renseigner les clients sur les services de l'établissement et les spectacles, les restaurants, les sites touristiques 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Transmettre les appels téléphoniques et les messages aux clients 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Effectuer des courses à la demande d'un client ou pour les besoins de l'établissement 	

Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
<ul style="list-style-type: none"> ■ Boutique de luxe ■ Etablissement de jeux ■ Etablissement de nuit (discothèque, cabaret, ...) ■ Hôtel 3 étoiles ■ Hôtel 4 étoiles 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Evènementiel 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Travail en extra

G1702 - Personnel du hall

Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
<ul style="list-style-type: none"> ■ Hôtel 5 étoiles ■ Organisme culturel, du patrimoine ■ Parc de loisirs ■ Résidence de tourisme ■ Restaurant traditionnel ■ Salle de spectacles 		

Mobilité professionnelle

Emplois proches

Depuis	Vers
<ul style="list-style-type: none"> ■ Toutes les appellations ■ Toutes les appellations ■ Toutes les appellations ■ Toutes les appellations ■ Toutes les appellations ■ Toutes les appellations 	<ul style="list-style-type: none"> ■ G1501 - Personnel d'étage ■ G1502 - Personnel polyvalent d'hôtellerie ■ G1603 - Personnel polyvalent en restauration ■ N2203 - Exploitation des pistes aéroportuaires (Bagagiste aéroportuaire) ■ N4102 - Conduite de transport de particuliers ■ N4104 - Courses et livraisons express

Emplois envisageables si évolution

Depuis	Vers
<ul style="list-style-type: none"> ■ Toutes les appellations ■ Toutes les appellations 	<ul style="list-style-type: none"> ■ G1703 - Réception en hôtellerie ■ G1803 - Service en restauration (Commis / Commise de restaurant)

G1702 - Personnel du hall

Mobilité professionnelle

Emplois envisageables si évolution

Depuis	Vers
<ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations	<ul style="list-style-type: none">K2501 - Gardiennage de locaux
<ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations	<ul style="list-style-type: none">K2503 - Sécurité et surveillance privées
<ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations	<ul style="list-style-type: none">M1601 - Accueil et renseignements