

CONCIERGE



Métier et métiers associés	Concierge
Département	Accueil - Front Office- conciergerie
Correspondance fiche ROME	G1701
Catégorie de fonction (Classification des fonctions CP 302)	Catégorie 6-305A
Description	<p>Le concierge d'un grand hôtel a pour mission principale de veiller au bon déroulement du séjour des clients et de satisfaire toutes leurs demandes, même les plus originales. Il est en contact permanent avec tous les services de l'hôtel, et il gère les relations avec des prestataires extérieurs (loueur de voiture, agences de voyage, réservation de spectacles ...). Il mémorise également toutes les habitudes et préférences des clients afin de les satisfaire au mieux lors de prochains séjours.</p>
Tâches	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Informe les clients des différentes facilités et activités <input type="checkbox"/> Fournit des informations touristiques concernant les environs <input type="checkbox"/> Effectue, sur demande du client, des réservations pour trains, avions, théâtre, restaurants,... <input type="checkbox"/> Est en contact avec des personnes externes pour servir la clientèle <input type="checkbox"/> Exécute des commandes sur demande des clients <input type="checkbox"/> Assure l'ordre, la netteté et la sécurité dans l'entrée <input type="checkbox"/> S'occupe des plaintes et cherche des solutions <input type="checkbox"/> Veille à la transmission des messages des clients <input type="checkbox"/> Coordonne le travail de l'équipe du hall (voiturier, bagagiste, portier,...) <input type="checkbox"/> Respecte les engagements envers l'environnement
Compétences/connaissances	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Distinction et discrétion <input type="checkbox"/> Réactivité et débrouillardise <input type="checkbox"/> Bonne culture générale et maîtrise des langues étrangères (l'anglais est un minimum) <input type="checkbox"/> Orienté client et qualité <input type="checkbox"/> Orienté solutions <input type="checkbox"/> Bonne prise de décision <input type="checkbox"/> Leadership <input type="checkbox"/> Savoir planifier et organiser <input type="checkbox"/> Travail en équipe
Diplôme/Formation attendue	Pas de diplôme spécifique exigé : ce sont les compétences et l'expérience qui sont prises en compte.

	Toutefois, les filières de formations possibles sont : Bachelor en gestion hôtelière ou tourisme
Environnement de travail	Hôtels 4, 5 étoiles, de résidence hôtelière, de villages de vacances
Conditions de travail	En shift : de 7h à 15h, de 15h à 23h Week-end et jours fériés Station debout prolongée Uniforme ou code vestimentaire exigé
Conditions salariales et avantages	<input type="checkbox"/> Salaire minimum: 2.109,90 € Brut (38h/semaine) <input type="checkbox"/> Primes de nuit, dimanche, jours fériés, ... <input type="checkbox"/> Contrat de 38h ou 40h semaine <input type="checkbox"/> Tarifs préférentiels pour les réservations privées dans les propriétés des groupes
Evolution possible	Chef concierge Il faut toutefois savoir qu'il existe de moins en moins de postes de concierge et encore moins de chef concierge. Les recrutements sont donc rares, et correspondent souvent à des promotions venant récompenser une longue carrière consacrée au service des clients dans les métiers de la réception.