Conciergerie en hôtellerie

Domaine : Accueil en hôtellerie

Appellations

- Chef concierge d'hôtel
- Assistant concierge d'hôtel
- Concierge d'hôtel

Accès au métier

Conditions d'accès au métier Les conditions pour pouvoir postuler / s'orienter vers ce métier Cet emploi/métier est accessible avec un Brevet de Technicien Supérieur -BTS- en hôtellerie ou un niveau universitaire complété par une expérience professionnelle en hôtellerie ou en restauration. La maîtrise d'une ou plusieurs langue(s) étrangère(s) peut être demandée.

Conditions d'exercice

Conditions d'exercice du métier Environnement et modalités d'exercice de ce métier L'activité de cet emploi/métier s'exerce au sein d'établissements hôteliers (d'hôtels de haut standing ou de résidences de luxe) en contact direct avec les clients et en relation permanente avec différents services (réception, bagagerie, restaurant, service d'étage, ...). Elle implique une station debout continue et de nombreuses allées et venues à l'intérieur de l'établissement. Elle peut s'exercer en horaires irréguliers, les weekends, jours fériés et de nuit. Le port d'une tenue professionnelle peut être exigé.

Activités de base

Activités de Base Activités quotidiennes fondamentales Accueillir les clients et les renseigner sur les services internes à l'établissement ou les activités externes (culturelles, sportives, touristiques, ...) Effectuer des réservations (billets d'avion, places de spectacle, de restaurant, ...) pour les clients de l'établissement Etablir le planning des employés du hall (bagagistes, voituriers, chasseurs, ...) selon les réservations enregistrées Superviser le service de la bagagerie, le stationnement des véhicules

Compétences de base

Compétences de Base Compétences quotidiennes fondamentales Connaissances culturelles et touristiques locales Modalités d'accueil de la clientèle

Activités spécifiques

Activités spécifiques avec compétences associées Les principales tâches spécifiques liées à ce métier avec les compétences spécifiques nécessaires. Coordonner l'activité du personnel de hall Effectuer une surveillance (rondes, ...) des lieux et biens et alerter les services concernés en cas d'anomalies Procéder à la prise en charge des bagages des clients à l'arrivée ou lors du départ (dépôt en chambre, ...) Recenser les fiches des clients et les transmettre aux services concernés