

Personnel du hall

Domaine : Accueil en hôtellerie

Appellations

- Responsable de vestiaire
- Portier
- Chasseur bagagiste
- Bagagiste
- Vestiairiste
- Chasseur
- Voiturier
- Bagagiste en établissement hôtelier
- Coursier d'hôtellerie
- Groom
- Liftier

Accès au métier

Conditions d'accès au métier Les conditions pour pouvoir postuler / s'orienter vers ce métier Cet emploi/métier est accessible sans diplôme particulier. Cependant, une expérience professionnelle dans l'hôtellerie/restauration peut être demandée. Il est également accessible avec un Certificat d'Aptitude Professionnelle-CAP- en hôtellerie/restauration. Des notions en langues étrangères, en particulier l'anglais, peuvent être demandées. Un permis de conduire est exigé pour le métier de voiturier.

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, grands restaurants, établissements de loisirs (discothèque, ...) en contact direct avec les clients et en relation avec différents services (réception, conciergerie, ...). L'activité peut nécessiter un travail en extérieur (portier, voiturier) et impliquer le port de charges. Elle peut s'exercer en horaires irréguliers, les jours fériés ou de nuit. Le port d'une tenue professionnelle peut être exigé.

Activités de base

Activités de Base Activités quotidiennes fondamentales Accueillir le client et le guider dans l'établissement à son arrivée et pendant son séjour Recueillir les remarques des clients et y apporter des réponses ou les transmettre aux services concernés Surveiller les lieux, les biens et signaler les dysfonctionnements Vérifier et maintenir l'état de propreté des lieux (hall, parking, ...)

Compétences de base

Compétences de Base Compétences quotidiennes fondamentales Modalités d'accueil de la clientèle Règles d'hygiène et de sécurité

Activités spécifiques

Activités spécifiques avec compétences associées Les principales tâches spécifiques liées à ce métier avec les compétences spécifiques nécessaires. Effectuer des interventions (achats, ...) à la demande du client ou pour les besoins de l'établissement Porter les bagages du client et l'accompagner à sa chambre Positionner les véhicules des clients dans le parking de l'établissement Présenter et expliquer au client le fonctionnement des équipements de la chambre (téléphone, climatiseur, télévision, ...) Réceptionner les effets personnels des clients (manteaux, sacs, ...) lors de leur entrée et les ranger dans le vestiaire Renseigner les clients sur des demandes ponctuelles (spectacles, réservation, taxi, ...) Transmettre les appels téléphoniques et les messages aux clients