

Autres dénominations : Assistant concierge d'hôtel / Assistante concierge d'hôtel • Chef concierge d'hôtel / Cheffe concierge d'hôtel • Majordome en hôtellerie / Gouvernante en hôtellerie • Premier concierge d'hôtel / Première concierge d'hôtel • Gouvernant d'hôtel / Gouvernante d'hôtel

Présentation du métier

Le / La concierge d'hôtel assure l'accueil de la clientèle et lui fournit les services définis par l'entreprise dans le cadre de sa fonction. Il / Elle manage les personnels de hall placés sous sa responsabilité directe. Il / Elle recueille et met à jour toutes les informations susceptibles de faire l'objet de questions de la part des clients. Il / Elle transmet les informations utiles aux autres services de l'hôtel.

Conditions d'accès au métier

Ce 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.

Compétences professionnelles

- Assurer un accueil téléphonique
- Conseiller une clientèle ou un public
- Contrôler le travail réalisé par d'autres personnes
- Développer et fidéliser la relation client
- Effectuer une réservation
- Environnement culturel et touristique
- Gérer les réservations des clients
- Informer, renseigner une personne
- Langue étrangère - Anglais
- Logiciels de réservation
- Planifier l'activité du personnel, d'un service, d'une structure
- Réaliser des courses à la demande d'un client ou pour les besoins de l'établissement
- Règles et consignes de sécurité
- Surveiller un espace, un local, un lieu, une installation
- Transmettre une technique, un savoir-faire

Savoir-être professionnels

- Avoir le sens du service
- Faire preuve d'autonomie
- Faire preuve de rigueur et de précision
- Prendre des initiatives et être force de propositions
- Être à l'écoute, faire preuve d'empathie
- Faire preuve de réactivité
- Organiser son travail selon les priorités et les objectifs
- Travailler en équipe

Pour en savoir plus sur ce métier, consulter la [fiche ROME G1701 - Conciergerie en hôtellerie](#).