

Autres dénominations : Gouvernant en établissement de santé / Gouvernante en établissement de santé

Présentation du métier

L'employé(e) de hall accueille la clientèle dans le hall ou aux abords de l'établissement (prise en charge des bagages, accompagnement des clients à leur chambre,...). Il / Elle prend en charge au cours du séjour des clients les services définis par l'entreprise. Il / Elle surveille les accès et contribue à la sécurité des biens et des personnes.

Conditions d'accès au métier

Ce 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.

La pratique d'une langue étrangère, en particulier l'anglais, peut être exigée.

Compétences professionnelles

- Charger, décharger des bagages
- Développer et fidéliser la relation client
- Entretien, nettoyer un espace, un lieu, un local
- Fonctionnalités des équipements et systèmes de sécurité (alarmes, détecteurs, ...)
- Informer, renseigner une personne
- Langue étrangère - Anglais
- Organiser le stationnement des véhicules dans le parking de l'établissement et y garer les véhicules des clients
- Réaliser des courses à la demande d'un client ou pour les besoins de l'établissement
- Réaliser l'étiquetage
- Réceptionner les appels téléphoniques
- Réceptionner les bagages, les vêtements des clients
- Règles et consignes de sécurité
- Surveiller un espace, un local, un lieu, une installation
- Typologie du client
- Utiliser des équipements de télésurveillance

Savoir-être professionnels

- Avoir le sens du service
- Faire preuve de discrétion
- Faire preuve de rigueur et de précision
- Prendre des initiatives et être force de propositions
- Faire preuve de curiosité
- Faire preuve de réactivité
- Faire preuve d'engagement
- Travailler en équipe

Pour en savoir plus sur ce métier, consulter la [fiche ROME G1702 - Personnel du hall](#).