G1701
CONCIERGE D'HÔTEL

Autres emplois décrits

- Assistant / Assistante concierge d'hôtel
- Concierge d'entreprise
- Concierge en hôtellerie de plein air

Définition

Le Concierge d'hôtel est un acteur clé pour répondre à toutes les demandes des clients et faciliter le déroulement de leur séjour.

- Accueille et renseigne les clients sur les services de l'hôtel et les attractions locales
- Gère les demandes spécifiques des clients, telles que les réservations de restaurant ou de spectacle
- Assure la coordination avec les différents services de l'hôtel pour répondre efficacement aux besoins des clients
- Peut organiser des événements spéciaux ou des services personnalisés pour les clients
- Maintient une connaissance approfondie de l'environnement local pour offrir des conseils pertinents
- Veille à la satisfaction des clients tout au long de leur séjour

Accès à l'emploi

Cet emploi est accessible avec un niveau d'étude variant de CAP/BEP à Bac+2 en hôtellerie ou hôtellerie et tourisme, selon la formation suivie.

Certifications et diplômes :

- Bac techno sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Développement économique

- Conseiller et orienter les clients dans leurs démarches
- Réaliser des courses à la demande d'un client ou pour les besoins de l'établissement
- Communiquer avec les clients pour des demandes spécifiques
- Développer et fidéliser la relation client

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Assurer la confidentialité des informations des clients
- Respecter des règles, des consignes, normes et procédures opérationnelles

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Contrôler régulièrement l'état des équipements de l'hôtel

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Assurer la gestion des clés des chambres et des espaces communs
- Assurer la liaison avec les autres départements de l'établissement

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Mettre à jour les informations client dans le système informatique — Transition numérique

Savoir-faire secondaires

Développement économique

- Gérer l'accueil téléphonique
- Anticiper les besoins et attentes des clients fidèles
- Fournir des informations touristiques et locales aux clients
- Organiser un espace de réception
- Assurer le suivi de la satisfaction clients

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Utiliser les outils numériques — Transition numérique
- Respecter les règles d'hygiène et de sécurité au travail
- Parler une ou plusieurs langues étrangères
- Rendre compte de son action, de risques ou d'anomalies au responsable

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Surveiller la sécurité des biens et des personnes au sein de l'hôtel
- Gérer les plaintes de manière professionnelle

Management, Social, Soin

- Faciliter la communication entre différents départements de l'hôtel
- Organiser le travail d'une équipe
- Développer et animer un réseau de partenaires et de prestataires

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Créer, organiser ou coordonner un évènement

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Savoir-être professionnels

- Avoir l'esprit d'équipe
- Etre à l'écoute, faire preuve d'empathie
- Avoir le sens du service

Savoirs

Domaines d'expertise

- Anglais niveau avancé B2
- Analyse des besoins des clients
- Système d'information et de communication — Transition numérique
- Service de conciergerie — Transition numérique
- Utilisation de logiciels de gestion hôtelière — Transition numérique

Normes et procédés

- Planification des tâches et gestion des priorités
- Réglementation sécurité incendie
- Règles et consignes de sécurité

Produits, outils et matières

- Fonctionnalités des équipements et systèmes de sécurité (alarmes, détecteurs, etc.)

Techniques professionnelles

- Communication interpersonnelle
- Gestion des plaintes
- Organisation d'événements — Transition numérique
- Techniques d'accueil et de service à la clientèle
- Coordination avec le personnel de service
- Gestion des urgences
- Adaptabilité et flexibilité

Contextes de travail

Conditions de travail et risques professionnels

- En contact avec du public

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Horaires et durée du travail

- Travail en horaires décalés
- Travail les week-ends et jours fériés

Statut d'emploi

- Salarié secteur privé (CDI, CDD)

Types de structures

- Hôtellerie

Secteurs d'activité

- Hôtellerie et restauration

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail