G1705
CHEF / CHEFFE CONCIERGE D'HÔTEL

Autres emplois décrits

- Premier / Première concierge d'hôtel

Définition

Le Chef concierge d'hôtel joue un rôle clé pour garantir un service répondant au plus près aux attentes des clients.

- Coordonne et supervise les services de conciergerie pour répondre aux besoins des clients
- Gère les demandes spéciales des clients, telles que les réservations de restaurants ou les recommandations touristiques
- Assure la liaison avec les autres départements de l'hôtel pour garantir un service fluide et efficace
- Peut gérer des tâches administratives et la gestion des clés
- Maintient à jour ses connaissances des attractions locales et des événements pour offrir des conseils pertinents
- Veille à la satisfaction des clients et gère les éventuelles réclamations

Accès à l'emploi

Cet emploi est accessible avec une formation de niveau Bac+2 à Bac+5 dans le domaine de l'hôtellerie.

Certifications et diplômes :

- BTS management en hôtellerie - restauration option C : management d'unité d'hébergement
- Licence pro mention organisation et gestion des établissements hôteliers et de restauration
- Bachelor of Arts en management hôtelier et tourisme
- Bachelor en management du tourisme et de l'hôtellerie
- Bachelor en management hôtelier international
- Diplôme de management de l'hôtellerie et restauration

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Développement économique

- Conseiller et orienter les clients dans leurs démarches
- Communiquer avec les clients pour des demandes spécifiques
- Anticiper les besoins et attentes des clients fidèles
- Assurer le suivi de la satisfaction clients

Management, Social, Soin

- Coordonner les services de l'hôtel pour les clients
- Planifier et organiser l'activité du personnel relevant de sa responsabilité

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Assurer la confidentialité des informations des clients

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Surveiller la sécurité des biens et des personnes au sein de l'hôtel
- Assurer la gestion des clés des chambres et des espaces communs
- Assurer la liaison avec les autres départements de l'établissement
- Gérer des réclamations et litiges

Savoir-faire secondaires

Développement économique

- Accueillir les clients à l'arrivée et gérer leur départ
- Gérer l'accueil téléphonique
- Réaliser des courses à la demande d'un client ou pour les besoins de l'établissement
- Informer le client sur l'environnement touristique et culturel
- Fournir des informations touristiques et locales aux clients
- Superviser le service de la bagagerie, le stationnement des véhicules et organiser le transport des bagages
- Développer et fidéliser la relation client
- Mettre en œuvre des stratégies pour augmenter la satisfaction client

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

Management, Social, Soin

- Evaluer et développer les compétences de ses collaborateurs
- Animer, coordonner une équipe
- Recruter et intégrer une personne

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Respecter les règles d'hygiène et de sécurité au travail
- Parler une ou plusieurs langues étrangères

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Effectuer le suivi des réservations

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Mettre à jour les informations client dans le système informatique Transition numérique
- Créer, organiser ou coordonner un évènement

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Contrôler les règles de Qualité, Hygiène, Sécurité, Santé et Environnement (QHSSE) Transition écologique

Savoir-être professionnels

- Avoir le sens du service
- Faire preuve de rigueur et de précision
- Organiser son travail selon les priorités et les objectifs

Savoirs

Techniques professionnelles

- Communication interpersonnelle
- Procédures de check-in et check-out
- Gestion des clés d'hôtel
- Gestion des fournisseurs pour hôtels
- Gestion des plaintes et des requêtes clients
- Maintenance de base des équipements hôteliers
- Organisation d'événements Transition numérique
- Techniques de résolution de conflits
- Techniques de service client

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

Domaines d'expertise

- Anglais niveau avancé B2
- Animations touristiques
- Gestion des budgets hôteliers — Transition numérique
- Utilisation de logiciels de réservation — Transition numérique
- Système d'information et de communication — Transition numérique
- Analyse des besoins des clients
- Utilisation de logiciels de gestion hôtelière — Transition numérique
- Supervision d'équipe en hôtellerie

Normes et procédés

- Connaissance des normes d'hospitalité
- Planification des tâches et gestion des priorités
- Réglementation sécurité incendie
- Règles et consignes de sécurité
- Développement de stratégies de fidélisation de la clientèle

Produits, outils et matières

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

Contextes de travail

Conditions de travail et risques professionnels

- En contact avec du public
- Port de tenue professionnelle ou d'uniforme

Horaires et durée du travail

- Travail en horaires décalés

Statut d'emploi

- Salarié secteur privé (CDI, CDD)

Types de structures

- Hôtellerie

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

Secteurs d'activité

- Hôtellerie et restauration

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