

# G1707

## RESPONSABLE DE VESTIAIRE

### Autres emplois décrits

- Gardien / Gardienne de vestiaires
- Vestiaire
- Vestiairiste

### Définition

Le responsable de vestiaire gère la sécurité des effets personnels des clients.

- Gère l'accueil des clients et la réception des vêtements et objets personnels
- Assure la sécurité et l'intégrité des articles déposés
- Organise l'espace de stockage pour optimiser le rangement et l'accès rapide aux effets personnels
- Veille à la propreté et à l'ordre du vestiaire
- Résout les éventuels conflits ou réclamations liés aux pertes ou échanges d'articles

### Accès à l'emploi

Cet emploi est accessible avec une qualification de niveau CAP/BEP en relation aux clients et usagers.

#### Certifications et diplômes :

- CQP chargé d'accueil
- Formation aux premiers secours

### Compétences

#### Savoir-faire

---

#### Savoir-faire principaux

##### € Développement économique

- Accueillir les clients à l'entrée du service proposé
- Recueillir l'avis et les remarques d'un client
- Réceptionner les bagages, les vêtements des clients

## **Coopération, Organisation et Développement de ses compétences**

- Adapter son comportement, sa pratique professionnelle aux situations
- Respecter les protocoles de sécurité en vigueur
- Gérer des situations de crise ou d'urgence

## **Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire**

- Assurer la sécurité des objets déposés
- Gérer les conflits en cas de litige avec un client

## **Production, Construction, Qualité, Logistique**

- Organiser le rangement dans un espace de stockage

# **Savoir-faire secondaires**

## **Développement économique**

- Assurer un accueil téléphonique
- Informer, renseigner, orienter une personne sur le site
- Communiquer avec les clients pour des demandes spécifiques
- Gérer les objets trouvés
- Fournir un service de qualité
- Fournir des informations touristiques et locales aux clients
- Développer et fidéliser la relation client

## **Coopération, Organisation et Développement de ses compétences**

- Communiquer à l'oral en milieu professionnel
- Parler une ou plusieurs langues étrangères
- Assurer la confidentialité des informations
- Respecter les normes de l'établissement
- Respecter les procédures d'hygiène
- Maintenir un environnement de travail propre et organisé

## **Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire**

- Gérer les flux de personnes
- Enregistrer et traiter les réclamations des clients et bénéficiaires
- Respecter les horaires de travail

## **Production, Construction, Qualité, Logistique**

- Suivre la gestion des zones de stockage
- Désinfecter et décontaminer un équipement
- Réaliser l'étiquetage de produits
- Gérer le stress en situation de forte affluence

## Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Adapter sa communication selon les interlocuteurs et les médias utilisés
- Utiliser des équipements de communication
- Utiliser des systèmes de gestion électronique

## Savoir-être professionnels

---

- Etre à l'écoute, faire preuve d'empathie
- Faire preuve de rigueur et de précision
- Faire preuve de réactivité
- Etre force de proposition

## Savoirs

---

### Normes et procédés

- Modalités d'accueil
- Normes de sécurité
- Règles et consignes de sécurité
- Planification des tâches et gestion des priorités
- Application des procédures d'urgence
- Connaître les bonnes pratiques d'hygiène
- Procédures de nettoyage

### Domaines d'expertise

- Gestes et postures de manutention
- Gestion de l'inventaire
- Analyse des besoins des clients

Transition numérique

### Produits, outils et matières

- Fonctionnalités des équipements et systèmes de sécurité (alarmes, détecteurs, ...)
- Utilisation d'équipements de surveillance
- Utilisation de logiciels de gestion

Transition numérique

### Techniques professionnelles

- Communication avec le public
- Techniques de gestion de conflits
- Techniques de pliage de vêtements
- Techniques de communication non verbale

## Contextes de travail

---



### Conditions de travail et risques professionnels

- En contact avec du public
  - Port de tenue professionnelle ou d'uniforme
  - Port et manipulation de charges lourdes ou encombrantes
- 



### Horaires et durée du travail

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



### Types de structures

- Hôtellerie / Restauration
  - Structure de loisirs, culturelle ou touristique
- 

## Secteurs d'activité

- Hôtellerie et restauration
- Artisanat d'art, audiovisuel et spectacle