

**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, Soins

- 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

- Maintenir la confidentialité des informations client

#### 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'hôtel
- Gérer des réclamations et litiges

### Savoir-faire secondaires

#### Développement économique

- Accueillir les clients à leur arrivée
- Assurer un accueil téléphonique
- Réaliser des courses à la demande d'un client ou pour les besoins de l'établissement
- Superviser le service de la bagagerie, le stationnement des véhicules et organiser le transport des bagages
- Développer des stratégies pour augmenter la satisfaction client
- Développer et fidéliser la relation client
- Fournir des informations touristiques et locales aux clients

## Management, Social, Soins

- 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
- Créer, organiser ou coordonner un événement

## 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
- Connaissance des procédures de check-in et check-out
- Gestion des clés d'hôtel
- Gestion des fournisseurs pour hôtels
- Gestion des plaintes clients
- Maintenance de base des équipements hôteliers
- Organisation d'événements spéciaux
- Supervision d'équipe en hôtellerie
- Techniques de fidélisation de la clientèle
- Techniques de résolution de conflits
- Techniques de service client

## Domaines d'expertise

- Anglais niveau avancé B2
- Animations touristiques
- Environnement culturel et touristique
- Gestion des budgets hôteliers
- Utilisation de logiciels de réservation
- Système d'information et de communication
- Analyse des besoins des clients
- Utilisation de logiciels de gestion hôtelière

Transition numérique

Transition numérique

Transition numérique

Transition numérique

## Normes et procédés

- Connaissance des normes d'hospitalité
- 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, ...)

# 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

## Secteurs d'activité

- Hôtellerie et restauration